



SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL

Uma Aplicação ao Hotel Parador Casa da Ínsua

por

Joana Linhares Vieira Duarte Mendes

Relatório de Estágio para obtenção do grau de Mestre em Economia e
Gestão do Ambiente pela Faculdade de Economia do Porto

Orientador:

Eng.º Pedro Emanuel Reis Perdigão (FEP)

Supervisora de estágio:

Eng.^a Ângela Catarina Marques de Sá (Grupo Visabeira)

2017

Nota Biográfica

Joana Linhares Vieira Duarte Mendes, nasceu a 29 de dezembro de 1994 em Viseu, terminou a licenciatura em Ciências e Tecnologia do Ambiente em 2015, na Faculdade de Ciências da Universidade do Porto. No âmbito deste curso realizou um estágio curricular no CIIMAR, o qual teve uma duração de, aproximadamente, 4 meses.

Ainda em 2015 ingressou no mestrado em Economia e Gestão do Ambiente, na Faculdade de Economia da Universidade do Porto, durante o qual teve a oportunidade de realizar outro estágio curricular, que teve lugar no departamento de Ambiente, Qualidade e Segurança do Grupo Visabeira, em Viseu.

Agradecimentos

À Eng.^a Catarina Sá por todos os conhecimentos transmitidos e pelo apoio constante ao longo da realização do estágio curricular.

Ao Eng.^o Pedro Perdigão por ter aceitado orientar este relatório de estágio e por todo o apoio prestado ao longo da elaboração do mesmo.

Ao Hotel Vila Park e ao NEYA Lisboa Hotel por terem colaborado no desenvolvimento deste trabalho, através do fornecimento de dados essenciais para a realização da análise planeada.

À minha família pela paciência e apoio incondicional.

Ao Renato pelo carinho e incentivo constantes.

Resumo

A integração da sustentabilidade ambiental na estratégia de negócio é uma prática cada vez mais comum entre as organizações, sendo os Sistemas de Gestão Ambiental uma das ferramentas mais adotadas para esse fim. Como tal, torna-se necessário saber de que forma este instrumento de gestão influencia o desempenho ambiental das empresas, permitindo avaliar a pertinência da sua implementação em projetos ainda por desenvolver. Assim, este relatório de estágio fornece uma análise da evolução do desempenho ambiental de dois hotéis com um SGA implementado, sendo também realizada uma breve análise ao desempenho ambiental do hotel Parador Casa da Ínsua, no qual foi implementado o SGA elaborado durante o estágio curricular. Com isto, pretende-se chegar a uma conclusão sobre o retorno ambiental observado nos hotéis que integram esta ferramenta de gestão, tentando responder às seguintes questões: “Poderá a implementação de um SGA num hotel alterar o seu desempenho ambiental, nomeadamente no consumo de recursos e na produção de resíduos? Se sim, de que forma este desempenho se altera?”. Deste modo, foram analisados os valores dos indicadores ambientais dos casos de estudo, nomeadamente ao nível do consumo de recursos naturais, como água, gás e eletricidade, e da produção de resíduos. Com isto, concluiu-se que, no geral, existe uma melhoria do desempenho ambiental dos hotéis após a implementação do SGA, tendo-se observado uma diminuição do consumo energético e um aumento da valorização dos resíduos. Porém, no que diz respeito ao consumo de água os resultados obtidos foram contraditórios.

Palavras-chave: Sistema de Gestão Ambiental, ISO 14001, desempenho ambiental, setor hoteleiro

Abstract

Integrating environmental sustainability into business strategy is a frequent practice in organizations and Environmental Management Systems (EMS) are one of the most adopted tools for that purpose. Thereby it became necessary to understand how companies' environmental performance is influenced by this management instrument, as well as to evaluate its appropriateness for future projects. Thus, the present study gives an analysis of the evolution observed in environmental performance of two hotels with an EMS. At the same time, a brief analysis was carried on the environmental performance of Parador Casa da Ínsua hotel, in which the EMS elaborated during the curricular internship was implemented. The intent was to find evidence about the environmental return observed on hotels with an EMS and try to answer to the following questions: "Can the implementation of an EMS change hotels' environmental performance?" "If the answer is yes, in what way this change happens?". Thereby the case studies' environmental indicators were analysed, mainly in respect to natural resources consumption, like water, gas and electricity, as well as to waste production. The results showed an improvement on hotels' environmental performance after the EMS implementation, with a reduction on energy consumption and an enhancement on waste management. However, in relation to water consumption the outcomes were contradictory.

Keywords: Environmental Management System, ISO 14001, environmental performance, hotel sector

Índice

Nota Biográfica	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice de Figuras	viii
Índice de Tabelas	ix
Lista de Abreviaturas	x
1. Introdução	1
2. Estado da Arte	5
2.1. Responsabilidade Ambiental nas empresas	5
2.2. Sistemas de Gestão Ambiental – enquadramento teórico	8
2.3. Certificação Ambiental	17
2.3.1. EMAS	17
2.3.2. ISO 14001	20
2.3.3. EMAS vs. ISO 14001	22
2.4. A gestão ambiental no setor hoteleiro	24
2.4.1. As práticas e equipamentos mais comuns no setor	27
2.4.2. O valor da certificação ambiental na perspetiva do cliente	33
3. Estágio	36
3.1. Apresentação da entidade de acolhimento	36
3.1.1. Grupo Visabeira	36
3.1.2. Visabeira Global	37
3.1.3. Visabeira Participações	37
3.1.4. Visabeira Imobiliária	37
3.1.5. Visabeira Indústria	38
3.1.6. Visabeira Turismo	38
3.1.7. Hotel Parador Casa da Ínsua	39
3.2. Enquadramento e objetivos do estágio	40
3.3. Descrição das atividades desenvolvidas	41
3.3.1. Legislação Ambiental	41
3.3.2. Conformidade Legal e Aspetos Ambientais	46
3.3.3. Documentação exigida pela norma ISO 14001:2015	48
3.3.4. Medidas Corretivas e de Melhoria Implementadas	86
3.3.5. Ações Corretivas e de Melhoria Adicionais	90

4. Análise da relação entre a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental num hotel e a evolução do seu desempenho ambiental – Casos de Estudo	92
4.1. Hotel Parador Casa da Ínsua	92
4.1.1. Apresentação dos resultados das monitorizações	93
4.2. Hotel Vila Park.....	94
4.2.1. Descrição do hotel.....	94
4.2.2. Apresentação dos resultados das monitorizações	94
4.3. NEYA Lisboa Hotel.....	102
4.3.1. Descrição do hotel.....	102
4.3.2. Apresentação dos resultados das monitorizações	102
4.4. Discussão dos resultados	110
5. Conclusão	113
Referências Bibliográficas	116
Anexos	125
Anexo 1. Relatório da Conformidade Legal	125
Anexo 2. Ficha de Identificação dos Aspetos Ambientais	133
Anexo 3. MQA – Política QA	136
Anexo 4. MQA – SGQA	137
Anexo 5. Matriz de Controlo de Documentos	145
Anexo 6. PQA 01 00 – Contexto Organizacional.....	149
Anexo 7. PQA 02 00 – Identificação de Riscos e Oportunidades.....	155
Anexo 8. PQA 03 02 – Gestão da Informação Documentada	159
Anexo 9. PQA 04 07 – Aprovisionamento.....	171
Anexo 10. PQA 05 06 – Gestão de Recursos.....	177
Anexo 11. PQA 06 10 – Monitorização e Medição dos Aspetos Ambientais.....	189
Anexo 12. PQA 07 01 – Preparação e resposta a emergências	199
Anexo 13. PQA 08 10 – Visitas e Auditorias Internas	204
Anexo 14. PQA 09 03 – Melhoria Contínua	210
Anexo 15. PR 01 01 – Gestão QA	226
Anexo 16. PGA 01 01 – Programa de Gestão Ambiental	227
Anexo 17. R 01 00 – Contexto Organizacional.....	229
Anexo 18. R 02 00 – Riscos e Oportunidades	232
Anexo 19. FPA 01 03 – Produtos Químicos.....	238
Anexo 20. FPA 02 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental	245
Anexo 21. FPA 03 02 – Gestão de Resíduos.....	250
Anexo 22. FPA 04 02 – Boas Práticas Ambientais.....	254

Anexo 23. Registo de Formação	256
Anexo 24. Listas de Verificação Ambiental.....	257
Anexo 25. MOD 1.17 – Mapa da Gestão da Melhoria	260

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo PDCA. Fonte: APCER, 2016.	9
Figura 2 - Processo de certificação segundo o EMAS. Fonte: Comissão Europeia.	20
Figura 3 - Principais diferenças entre a ISO 14001 e o EMAS. Fonte: Testa et al., 2014.	23
Figura 4 - Atividades associadas ao consumo de água no setor hoteleiro. Fonte: Styles et al., 2015.	28
Figura 5 - Sistema de controlo de iluminação e tomadas por cartão chave. Fonte: Turismo de Portugal, 2015.	30
Figura 6 - Panorama de adesão a práticas de utilização eficiente da energia nos empreendimentos turísticos em Portugal, no ano de 2015. Fonte: Turismo de Portugal, 2016.	31
Figura 7 - Panorama de adesão a práticas de utilização eficiente da água nos empreendimentos turísticos em Portugal, no ano de 2015. Fonte: Turismo de Portugal, 2016.	32
Figura 8 - Sub-holdings do Grupo Visabeira.	36
Figura 9 - Hotel Parador Casa da Ínsua. (Fonte: Montebelo Hotels & Resorts ^d).	40
Figura 10 - Estrutura documental do SGA.	49
Figura 11 - Diagrama espinha de peixe. (Fonte: Hammar, 2016)	62
Figura 12 - Exemplo da aplicação do método dos 5 porquês. (Fonte: MindTools)	63
Figura 13 - Exemplo de rótulo para embalagens de SPP's.	72
Figura 14 - Pictogramas de perigo atualmente vigentes.	73
Figura 15 - Produção anual (Kg) dos diferentes tipos de resíduos.	95
Figura 16 - Produção total de resíduos (Kg) entre 2014 e 2016.	96
Figura 17 - Produção de resíduos (Kg), por quarto ocupado, entre 2014 e 2016.	96
Figura 18 - Consumos anuais de água (m ³) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	98
Figura 19 - Consumo de água (m ³), por quarto ocupado e por pessoa, entre 2004 e 2016.	98
Figura 20 - Média do consumo de água (m ³), por quarto ocupado e por pessoa, nos anos antes e depois da implementação do SGA.	98
Figura 21 - Consumos anuais de eletricidade (kWh) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	100
Figura 22 - Consumo de eletricidade (kWh), por quarto ocupado e por pessoa, entre 2004 e 2016.	100
Figura 23 - Média do consumo de eletricidade (kWh), por quarto ocupado e por pessoa, nos anos antes e depois da implementação do SGA.	100

Figura 24 - Consumos anuais de gás (Kg) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	101
Figura 25 - Consumo de gás (Kg), por quarto ocupado e por pessoa, entre 2004 e 2016.	101
Figura 26 - Média do consumo de gás (Kg), por quarto ocupado e por pessoa, nos anos antes e depois da implementação do SGA.....	101
Figura 27 - Consumos anuais de água (m ³) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	103
Figura 28 - Consumo de água (m ³), por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016.	103
Figura 29 - Consumos anuais de eletricidade (kWh) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	104
Figura 30 - Consumo de eletricidade (kWh), por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016.	104
Figura 31 - Consumos anuais de gás (m ³) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	105
Figura 32 - Consumo de gás (m ³), por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016.	105
Figura 33 - Produção anual (Kg) dos diferentes tipos de resíduos.....	106
Figura 34 - Produção anual (Kg) de resíduo recicláveis e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	107
Figura 35 - Produção (Kg), por hóspede, de resíduos recicláveis (barras a azul) e resíduos não recicláveis (barras a laranja).	107
Figura 36 - Consumos anuais de combustíveis (litros) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	108
Figura 37 - Consumos anuais de produtos químicos (litros) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).	108
Figura 38 - Consumo de produtos químicos (litros), por quarto ocupado, entre 2013 e 2016.	109
Figura 39 - Utilização anual de consumíveis (unidades).....	109

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Diplomas ambientais mais relevantes na implementação do SGA.	42
Tabela 2 - Exemplo de tabela para classificação das PI's (não=0; parcialmente=1; totalmente=2).....	52
Tabela 3 - Indicadores ambientais, metas estabelecidas e ações a desenvolver.....	65
Tabela 4 - Impressos do sistema.....	80
Tabela 5 - Quadro-resumo dos aspetos ambientais significativos identificados e respetivos impactes ambientais.....	84

Lista de Abreviaturas

AA – Aspeto Ambiental

ANA – Acidente de Natureza Ambiental

APA - Agência Portuguesa do Ambiente

AQS – Águas Quentes Sanitárias

CFC - Clorofluorocarboneto

EMAS – Eco-Management and Audit Scheme

EPI - Equipamento de Proteção Individual

FDS – Ficha de Dados de Segurança

FPA – Ficha de Proteção Ambiental

GAR – Guia de Acompanhamento de Resíduos

IIED - International Institute for Environment and Development

ISO – International Organization for Standardization

ITP – International Tourism Partnership

LER - Lista Europeia de Resíduos

MIRR – Mapa Integrado de Registo de Resíduos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

OAU – Óleos Alimentares Usados

ONG – Organização Não Governamental

PI – Partes Interessadas

R&O – Riscos e Oportunidades

REEE - Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos

SCE – Sistema de Certificação Energética

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

SGI – Sistema de Gestão Integrado

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

SIRER – Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos

SPP – Substância ou Preparação Perigosa

TBL – Triple Bottom Line

TIM – Técnico de Instalação e Manutenção

VLE – Valor Limite de Emissão

1. Introdução

O constante crescimento populacional que se tem verificado ao longo dos últimos anos está a originar um aumento da preocupação por parte de especialistas e da população em geral no que diz respeito às questões ambientais. Em 2011, a população mundial atingiu os 7 mil milhões de habitantes e estimativas indicam que até 2050 será atingido o número alarmante de 10 mil milhões de pessoas no planeta. Tendo em conta estes dados, é muito provável que problemas como a degradação ambiental e a escassez de recursos se tornem cada vez mais reais num futuro próximo (Dawson et al, 2014).

Para além destes problemas, o desenvolvimento económico e as alterações climáticas são também alguns dos principais desafios do século XXI. Desde a revolução industrial que o desenvolvimento económico baseado na utilização de combustíveis fósseis tem originado uma enorme emissão de gases poluentes para a atmosfera, tendo consequentemente levado às alterações climáticas que hoje observamos (Stephenson et al, 2013). Estudos indicam que, a partir desta altura, a concentração de dióxido de carbono (CO₂) na atmosfera tem registado níveis nunca antes observados e que o seu aumento tem sido substancial ao longo dos anos, tendo já alcançado uma concentração de 400 ppm (NASA). Apesar de nos últimos anos se terem verificado alguns esforços para aumentar a integração de fontes de energia renovável em vários setores, estes ainda não são suficientes para ultrapassar os desafios ambientais que enfrentamos.

Deste modo, torna-se imperativo que mais ações sejam adotadas no sentido de minimizar os impactos já visíveis e de prevenir o agravamento dos problemas ambientais.

As empresas, sendo grandes produtoras de poluentes, têm um papel fundamental neste processo, uma vez que podem ter um impacto significativo na redução global da poluição e, como consequência, na minimização das alterações climáticas. Contudo, estas precisam de estar conscientes de quais as medidas mais eficazes a tomar e de como as integrar na organização. É nesta fase que surge a importância da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), uma vez que este permite que a empresa desenvolva uma gestão ambiental mais eficaz, através do alinhamento do sistema com a sua estratégia, de uma melhor integração deste nos seus processos de negócio e na otimização da comunicação sobre o seu desempenho ambiental (APCER, 2016).

Como tal, a implementação de um SGA no hotel Parador Casa da Ínsua permite-lhe ficar mais preparado para os desafios ambientais cada vez mais significativos e exigentes ao nível global, dando-lhe a possibilidade de obter uma maior confiança por parte dos seus fornecedores, clientes, subcontratados e outros *stakeholders* (APCER, 2016). Adicionalmente, dá-lhe a oportunidade de aumentar a sua competitividade no mercado, de fazer uma melhor gestão dos seus impactes ambientais e até de reduzir o seu consumo de recursos, tais como água, eletricidade e matérias-primas.

Assim, o estágio que deu origem a este trabalho teve como principais objetivos a elaboração e implementação de um SGA no hotel Parador Casa da Ínsua, segundo a norma NP EN ISO 14001:2015. Este hotel é um dos seis empreendimentos turísticos, localizados em Portugal, que fazem parte da sub-holding Visabeira Turismo e, por conseguinte, da holding Grupo Visabeira.

O Grupo Visabeira, com sede em Viseu, possui diversos ramos de atuação, tendo iniciado a sua atividade no setor das telecomunicações e sofrido uma posterior expansão para áreas como energia, infraestruturas, indústria, imobiliária e turismo. Deste modo, este grupo possui um posicionamento multissetorial, multidisciplinar e também multinacional, uma vez que possui uma presença destacada em 15 países (Grupo Visabeira¹).

Para o alcance dos objetivos referidos acima, o estágio, com início em outubro de 2016 e término em março de 2017, consistiu no levantamento da legislação ambiental aplicável ao hotel, na avaliação da sua conformidade legal e na identificação dos aspetos ambientais significativos. Foram também elaborados todos os documentos exigidos pela norma NP EN ISO 14001:2015, nomeadamente o manual do sistema, procedimentos, fichas de proteção ambiental, programa de gestão ambiental, entre outros. Tendo em conta os requisitos legais e os aspetos ambientais identificados foram criadas medidas corretivas e de melhoria, com o objetivo de minimizar os impactes ambientais decorrentes das atividades do hotel. Por fim, foram executadas três auditorias internas, que permitiram a monitorização dos indicadores ambientais definidos para o SGA.

De modo a complementar a realização do estágio, foi analisada a forma como a implementação de um SGA num hotel influencia o seu desempenho ambiental, com o objetivo de perceber o retorno ambiental que o hotel Parador Casa da Ínsua poderá ter

com a implementação desta ferramenta de gestão. Para além disso, dado que ainda existem opiniões muito distintas na literatura no que respeita a este tema, decorrentes dos resultados contraditórios dos diversos estudos elaborados, com a realização desta análise pretende-se avaliar e confirmar as evidências da relação entre o desempenho ambiental de um hotel e a implementação de um SGA. Por outro lado, uma vez que o turismo em Portugal tem experimentado um crescimento significativo, torna-se relevante investigar a influência que os investimentos em ferramentas de gestão ambiental, como os SGA's, têm neste setor. Isto poderá permitir esclarecer se os custos implicados na adoção de um SGA serão compensados pelos benefícios resultantes desta ferramenta, o que permitirá avaliar a relevância da sua implementação nos projetos ainda a desenvolver. Adicionalmente, sendo o turismo um setor com retornos a médio-longo prazo, as questões relacionadas com a sustentabilidade, como é o caso da gestão ambiental, têm particular acutilância nesta área.

Uma vez que não foi possível recolher todos os dados necessários sobre o desempenho ambiental do hotel Parador Casa da Ínsua, devido ao curto período de tempo disponível para a monitorização do SGA implementado, de modo a ser realizada a análise pretendida foram contactados diversos hotéis com um SGA, no sentido de recolher informação relativa à evolução dos seus indicadores ambientais. Com isto, foi possível avaliar o desempenho ambiental de dois hotéis, o hotel Vila Park e o NEYA Lisboa hotel, de modo a tentar responder às seguintes questões: “Poderá a implementação de um SGA num hotel alterar o seu desempenho ambiental, nomeadamente no consumo de recursos e na produção de resíduos? Se sim, de que forma este desempenho se altera?”.

Assim, a primeira parte deste trabalho passa pela revisão de literatura existente sobre os Sistemas de Gestão Ambiental, nomeadamente sobre a sua influência no desempenho ambiental das organizações. São também abordadas as duas principais certificações deste instrumento de gestão, a ISO 14001 e o EMAS, sendo realizada uma comparação das suas características. Por fim, é feita uma breve revisão da evolução da gestão ambiental no setor hoteleiro, sendo também realizada uma descrição das práticas e equipamentos mais comuns no setor, assim como da importância da certificação ambiental na perspetiva do cliente.

O segundo ponto é referente ao estágio curricular realizado, sendo feita a apresentação da entidade de acolhimento, assim como o enquadramento do estágio e identificação dos seus objetivos. Posteriormente, é realizada a descrição das atividades desenvolvidas, começando pelo levantamento da legislação e acabando nas medidas corretivas implementadas. Para além disso, é também apresentada uma breve sugestão de medidas corretivas adicionais, que a unidade poderá implementar no futuro.

A terceira parte do trabalho consiste na análise da influência da implementação de um SGA no desempenho ambiental de um hotel. Primeiramente é feita uma descrição das informações recolhidas nas auditorias internas ao hotel Parador Casa da Ínsua, a partir das quais se fez uma breve análise do seu desempenho ambiental. De seguida foi realizada uma análise aos dados fornecidos pelo hotel Vila Park, tendo sido realizada uma comparação entre o seu desempenho antes e depois da implementação do SGA. Posteriormente, foram analisados os dados dos indicadores ambientais disponibilizados pelo NEYA Lisboa hotel, onde foi possível avaliar a evolução do desempenho ambiental desde a implementação do seu sistema. Por fim, procedeu-se à discussão dos resultados obtidos nas referidas análises.

O último ponto consiste nas conclusões finais do trabalho, onde se faz uma breve síntese do mesmo, tentando dar resposta às questões levantadas acima. Por fim, são identificadas as principais limitações do trabalho desenvolvido e enumeradas algumas sugestões para investigações futuras.

2. Estado da Arte

2.1. Responsabilidade Ambiental nas empresas

A preocupação com o controlo da poluição e a minimização dos impactes ambientais começou ainda antes dos anos 70 e durante mais de três décadas gerou uma discussão sobre que tipos de medidas e incentivos seriam os mais eficazes na resolução destes problemas.

A partir de 1970 começou a surgir alguma regulação, nomeadamente ao nível de requisitos para as tecnologias utilizadas pelas organizações e de restrições nas descargas de efluentes e emissões atmosféricas. Com isto, a gestão ambiental começou a ser vista como um fardo regulatório pelas empresas, uma vez que a prevenção da poluição implicava um aumento de custos para as mesmas (Andrews et al., 2001).

Com a publicação do Relatório Brundtland, em 1987, muitos investigadores e gestores começaram a levantar a questão de como as empresas poderiam integrar as preocupações ambientais no seu modelo de negócios. Esta necessidade de incorporar a sustentabilidade nas organizações levou a que muitas empresas comessem a perceber a preservação do meio ambiente como uma responsabilidade (Mazurkiewicz, 2004).

Atualmente, a responsabilidade ambiental é cada vez mais uma parte integrante da estratégia de negócio das organizações. Porém, antes da introdução do conceito de desenvolvimento sustentável as empresas apenas tinham como preocupação maximizar o seu lucro, reduzir os seus custos e aumentar a qualidade dos seus produtos ou serviços. Esta atitude por parte das organizações começou a originar diversos problemas, nomeadamente a violação dos direitos humanos e a degradação do planeta, o que levou a que as empresas fossem obrigadas a adotar uma nova perspetiva. Inicialmente, houve um maior enfoque na responsabilidade social, ou seja, na forma como as empresas deveriam abordar as necessidades dos cidadãos e preservar o bem-estar da sociedade onde se inserem. Gradualmente, a problemática ambiental foi surgindo, levando as organizações a integrar também a proteção do meio ambiente na sua estratégia e nos seus processos (Longoni e Cagliano, 2016).

Assim, a sustentabilidade ambiental nas empresas surgiu como um dos pilares integrantes do conceito “triple bottom line” (TBL), o qual foi introduzido pela primeira vez por Jonh Elkington, em 1994. Este conceito é constituído por três dimensões: financeira, social e ambiental, que, por sua vez, constituem a base da sustentabilidade empresarial. A adoção desta perspectiva por parte das organizações permite-lhes identificar não só os impactos que as suas atividades terão a nível financeiro, como também as consequências sociais e ambientais associadas, o que torna o TBL uma ferramenta essencial para as empresas alcançarem uma conduta sustentável (Slaper e Hall, 2011).

O conceito de responsabilidade ambiental pode ser definido como o dever de minimizar os impactes que as atividades e os produtos da empresa terão no ambiente, assim como de diminuir os resíduos e as emissões geradas, maximizar a eficiência e produtividade dos recursos utilizados e evitar as práticas que possam afetar negativamente o bem-estar das gerações futuras (Mazurkiewicz, 2004).

O principal *driver* da responsabilidade ambiental nas empresas é a legislação governamental. Um estudo realizado por Dummett (2006) demonstrou que a maioria dos líderes empresariais consideram a legislação como a sua principal motivação para adotar práticas ambientalmente responsáveis, tendo mesmo alguns dos entrevistados afirmado ser esta a única maneira de levar as organizações a abordar a responsabilidade ambiental como algo sério. Isto acontece porque as empresas não estão dispostas a sacrificar, de livre vontade, os seus lucros para a aumentar a responsabilidade ambiental, o que significa que o governo tem um papel fundamental no aumento do investimento, por parte das empresas, nas práticas ambientais (Kim e Statman, 2012).

Contudo, segundo Dummett (2006) existem também outras motivações que podem estar associadas à responsabilidade ambiental, tais como:

- incentivos governamentais;
- redução de custos;
- vantagem de mercado;
- proteção ou melhoria da reputação;
- evitar acidentes ou ameaças ambientais;
- pressões por parte dos *shareholders*, consumidores e ONGs;

- expectativa social.

Geralmente, o governo tem a responsabilidade de orientar a sociedade para que esta se desenvolva de uma forma sustentável, como tal as políticas de incentivo governamentais são vistas como uma importante ferramenta para encorajar a adoção de medidas ambientalmente responsáveis. Normalmente, os incentivos económicos, tais como fundos para a I&D ou a criação de incentivos fiscais, são os mais eficazes.

Por outro lado, a redução de custos é também um *driver* relevante, a qual advém da minimização do consumo de água e eletricidade nos processos das organizações. Adicionalmente, a diferenciação relativamente aos concorrentes e a melhoria da reputação são também fortes motivações para a implementação de boas práticas ambientais nas empresas, uma vez que a responsabilidade ambiental está associada a uma boa conduta empresarial, o que transmite mais segurança ao consumidor. Por sua vez, estes *drivers* e o risco de acidentes ou ameaças ambientais encontram-se relacionados entre si, uma vez que a ocorrência de acidentes que provoquem graves danos no ambiente tem um grande potencial para arruinar a imagem das organizações. Deste modo, as empresas sentem uma maior necessidade de evitar este tipo de incidentes, o que pode ser alcançado através da adoção de medidas específicas para minimizar as ameaças ambientais, criando uma maior responsabilidade ambiental nas organizações.

Quanto à importância da pressão por parte de vários *stakeholders* e das expectativas sociais, esta deve-se essencialmente ao facto de as atitudes das empresas serem, em parte, guiadas pelas necessidades e expectativas dos seus clientes e da sociedade em geral, os quais estão cada vez mais sensíveis às questões ambientais (Dummet, 2006).

Porém, nem sempre as empresas se sentem motivadas a integrar a responsabilidade ambiental na sua estratégia. Isto pode acontecer porque, apesar de a integração de atitudes ambientalmente responsáveis criar valor para as organizações, a responsabilidade ambiental é um ativo intangível que muitas vezes é subvalorizado pelo mercado no curto prazo. Geralmente, o mercado falha na incorporação do valor dos ativos intangíveis no preço das ações, o que leva a que os retornos do investimento na responsabilidade ambiental não sejam perceptíveis no curto prazo. Assim, os investimentos realizados na incorporação da responsabilidade ambiental na empresa e o baixo retorno dos mesmos

pode levar a que a organização tenha uma diminuição dos seus lucros durante um período inicial, causando o desinteresse dos gestores em apostar na responsabilidade ambiental. Contudo, ao longo do tempo, o mercado começa a conseguir incorporar corretamente o valor deste ativo intangível, o que leva a que as empresas beneficiem de um maior crescimento no longo prazo, que tem o potencial de durar vários anos (Cai e He, 2014).

Deste modo, uma vez que a responsabilidade ambiental apenas cria valor para a empresa alguns anos após o seu investimento, apenas as empresas que possuem uma perspectiva de crescimento no longo prazo se sentem motivadas para integrar a responsabilidade ambiental no seu modelo de negócios.

2.2. Sistemas de Gestão Ambiental – enquadramento teórico

A necessidade de preservar o meio ambiente tem vindo a aumentar, a par com a sensibilização da sociedade para as questões ambientais. Porém, têm sido levantadas algumas dúvidas relativamente à eficácia da regulação, como prática isolada, na resolução destes problemas, pois, apesar de obrigar as empresas a tomarem medidas, estas raramente se preocupam em implementar as tecnologias ou procedimentos que lhes permitam atingir os seus objetivos ambientais de forma mais eficaz, preocupando-se apenas em cumprir os requisitos legais a que estão obrigadas. Esta abordagem acaba por inibir o potencial de minimização dos impactes ambientais que, atualmente, as organizações possuem. Assim, tornou-se necessário começar a apelar à introdução de outras formas de atuação para complementar a legislação existente, o que levou os governos a encorajarem as ações voluntárias por parte das empresas (Arimura et al., 2016).

Nos dias que correm, a incorporação de Sistemas de Gestão Ambiental tem vindo a tornar-se uma atividade cada vez mais importante para as organizações, independentemente do seu tamanho ou do setor em que operem (Zutshi e Sohal, 2004).

Segundo a Environmental Protection Agency, um Sistema de Gestão Ambiental pode ser definido como:

“um conjunto de processos e práticas que permitam à organização reduzir o seu impacte ambiental e aumentar a sua eficiência operativa (...),

ajudando-a a atingir os seus objetivos ambientais através de uma consistente revisão, avaliação e melhoria da sua performance ambiental”.

A correta implementação desta ferramenta de gestão irá levar a uma mudança nos processos e tecnologias das empresas, resultando em diminuição de custos e valorização dos seus produtos ou serviços (Hui et al., 2001).

Os SGA são constituídos por diversas etapas interligadas entre si e a sua implementação segue um modelo base, o qual é designado por PDCA (“Plan-Do-Check-Act”) e que se encontra ilustrado na figura 1. Este modelo, tal como o nome indica, é constituído por quatro etapas: o planeamento, a execução, a verificação e a atuação.



Figura 1 - Modelo PDCA. Fonte: APCER, 2016.

A fase de planeamento pode ser descrita como um conjunto de tarefas que permitem a melhor compreensão da organização onde será implementado o SGA. Assim, um bom planeamento inclui a identificação dos riscos, oportunidades e aspetos ambientais associados à organização, assim como as obrigações de conformidade a que esta se propõem submeter. Estas obrigações compreendem os requisitos legais que a empresa está obrigada a cumprir e outros requisitos provenientes, por exemplo, de expectativas de partes interessadas (PI), que a organização decide incluir nas suas obrigações de conformidade. Adicionalmente, esta fase inclui também a elaboração de

objetivos ambientais que a organização pretende atingir com a implementação do SGA, e ainda a elaboração das ações para os atingir. Deste modo, o planejamento tem como objetivo a elaboração de processos que permitam à organização perceber o estado em que se encontra, qual o patamar que quer atingir e o que fazer para lá chegar (APCER, 2016).

A fase de execução consiste na identificação dos recursos, competências, formas de comunicação e documentos que serão necessários para a implementação e manutenção do SGA. Após a identificação de todos estes aspetos são elaborados procedimentos para pôr em prática as medidas necessárias ao bom desempenho do sistema, tais como: o recrutamento de pessoal qualificado para a realização de tarefas relativas ao estabelecimento, implementação e manutenção do SGA; a realização de ações de formação para os trabalhadores da organização, que garantam a boa prestação dos mesmos; a definição dos meios utilizados pelos vários intervenientes do sistema para comunicarem interna e externamente; e ainda, a elaboração e atualização de todos os documentos necessários ao bom funcionamento e monitorização do SGA. Para além disso, esta etapa inclui também a execução dos processos necessários à operacionalização do SGA, de modo a cumprir todos os seus requisitos. A fase de execução fica concluída com a elaboração e implementação de medidas para atuação em casos de emergências ambientais, como por exemplo derrames, incêndios ou inundações, as quais devem incluir a minimização dos impactes ambientais provenientes destes acidentes (APCER, 2016).

Quanto à fase de verificação, esta caracteriza-se pela monitorização periódica dos aspetos ambientais definidos para o SGA. Para além disso, esta etapa contempla também a verificação da existência de não conformidades relativamente aos requisitos impostos pelo sistema, através da realização de auditorias internas ao mesmo. Todos os resultados obtidos através de monitorizações e auditorias são, posteriormente, avaliados e revistos pela gestão de topo. Esta revisão permitirá avaliar se os objetivos ambientais propostos foram cumpridos e verificar quais as não conformidades existentes, de modo a elaborar novas medidas e criar ações corretivas, o que constitui as tarefas associadas à fase de atuação. Por sua vez, esta fase tem como principal objetivo permitir a melhoria contínua do SGA (APCER, 2016).

Contudo, para que a implementação de todas estas fases seja bem-sucedida é necessário que, inicialmente, a organização realize uma avaliação do seu contexto, tanto

interno como externo, de modo a perceber os seus valores e a sua missão, mas também os valores e a cultura da sociedade onde está inserida. Adicionalmente, a organização deverá avaliar quais a PI que são relevantes para si e determinar quais as necessidades e expectativas das mesmas, de modo a identificar quais os requisitos que pretende integrar nas suas obrigações de conformidade. Para além disto, é essencial que a organização defina o âmbito do seu SGA e crie uma política ambiental antes de prosseguir com a implementação do modelo PDCA (APCER, 2016).

A política ambiental deve definir, claramente, os compromissos ambientais que a organização pretende seguir, devendo sempre incluir a preservação do meio ambiente, a melhoria contínua do SGA e o cumprimento dos requisitos legais a que a organização está submetida (APCER, 2016). O cumprimento da legislação ambiental pela organização é essencial para alcançar uma implementação eficaz do seu SGA, uma vez que lhe permitirá obter um melhor desempenho ambiental e evitar o pagamento de coimas associadas a contraordenações ambientais, que, segundo a Lei n.º 50/2006 de 29 de agosto, podem atingir os 2.500.000 € nos casos mais graves.

Como já foi referido anteriormente, a implementação de Sistemas de Gestão Ambiental é uma prática cada vez mais adotada pelas organizações que pretendem melhorar a sua gestão ambiental. Porém, ainda não existe um consenso sobre a forma como a implementação de um SGA influencia o desempenho ambiental das organizações. Este é um tema que possui publicações com resultados muito distintos. Por um lado, alguns estudos demonstram uma relação positiva entre a implementação de um SGA e o desempenho ambiental das organizações (Comoglio e Botta, 2012; Melnyk et al., 2003; Meade e Pringle, 2001). Contudo, existem outros estudos que demonstram não existir alteração no desempenho ambiental com a implementação destes sistemas (Arimura et al., 2016; Dahlström et al., 2003).

Um estudo realizado em 2012 tinha como um dos objetivos investigar as melhorias na performance ambiental de empresas italianas do setor automóvel, que possuíam um SGA consolidado. A investigação foi realizada através de inquéritos e os resultados foram obtidos durante um período de 3 anos. Estes indicaram um efeito positivo da implementação do SGA no desempenho ambiental das empresas, contudo os resultados alcançados foram muito heterogéneos no que toca às percentagens médias de

cada indicador avaliado, que chegaram a variar entre 16,9% de melhoria no consumo de recursos e 42,7% nas descargas para o meio hídrico (Comoglio e Botta, 2012).

De acordo com Melnyk et al. (2003), num estudo realizado a partir de dados obtidos em inquéritos feitos a gestores de fábricas norte americanas, verificou-se também uma melhoria do desempenho ambiental, nomeadamente na minimização da produção de resíduos na fabricação dos produtos, quando a empresa possuía um SGA. Para além disso, estes autores verificaram ainda que existe uma diferença na melhoria do desempenho ambiental de empresas com um SGA certificado e as empresas que também implementaram um SGA, contudo não possuem certificação. Os resultados obtidos no que toca a este aspeto indicam que empresas com certificação, neste caso a ISO 14001, conseguem obter mais benefícios a nível ambiental do que as empresas que não a possuem. Uma das razões dada pelos autores para tentar justificar estes resultados é que as fábricas ganharam uma maior consciência ambiental durante o processo de certificação no que toca às oportunidades relativas a uma gestão adequada dos resíduos produzidos.

Por outro lado, com resultados um pouco diferentes está um estudo de Dahlström et al. (2003) sobre a relação entre a implementação de um SGA e a performance das empresas, com o objetivo de perceber qual o papel que a regulação tem nesta relação. A investigação foi realizada com base em dados obtidos por agências ambientais e relativos a 800 instituições do Reino Unido que eram reguladas segundo o regime de Controlo Integrado de Poluição. Os investigadores obtiveram resultados que indicam que a implementação de um SGA não está associada a um menor risco de poluição provocada pelos processos das organizações. Para além disso, concluíram também que a probabilidade de acidentes, reclamações e casos de não-conformidade é muito semelhante para as empresas sem SGA e para as empresas com SGA certificado. Assim, a conclusão deste estudo foi que a implementação de um SGA não tem uma influência positiva na conformidade com a legislação ambiental, a qual está diretamente relacionada com o desempenho ambiental das organizações.

Relativamente ao setor hoteleiro, foi realizado um estudo em 2001 onde era analisada a melhoria na performance de 5 hotéis na Jamaica, que estavam entre os primeiros hotéis das Caraíbas a adotar um SGA. Estes hotéis demonstraram uma diminuição no impacte ambiental, através da redução do consumo de água, eletricidade e combustíveis, o que lhes permitiu também reduzir os seus custos. Os benefícios obtidos

a nível ambiental foram muito positivos, tendo um dos hotéis chegado a atingir uma redução no consumo de água de 50% e outro dos hotéis uma redução do consumo de eletricidade de 24%, num período de 2 anos (Meade e Pringle, 2001).

As razões para serem observados resultados discrepantes na performance ambiental das empresas após a implementação de um SGA são muito variadas.

Um estudo realizado em 2016 demonstrou que existe a possibilidade das diferenças regulatórias, existentes tanto no mesmo país como em países distintos, originarem diferentes pressões nas empresas, o que pode explicar os resultados díspares obtidos no estudo da performance ambiental das organizações aquando da implementação de um SGA. Como exemplo é enunciado o caso das diferenças na regulação dos recursos naturais no Japão e nos EUA e a sua consequência na performance ambiental das empresas. Uma vez que no Japão os recursos naturais, tal como a energia, possuem uma regulação mais apertada, nomeadamente devido à aplicação de impostos e aos requisitos colocados pelo Protocolo de Quioto, as empresas que operam neste país possuem um maior incentivo para adotarem medidas mais eficazes, no âmbito do seu SGA, no que diz respeito ao consumo de recursos naturais, o que vai originar um melhor desempenho ambiental das mesmas. Por outro lado, os EUA beneficiam de impostos mais baixos nos recursos naturais e não se encontravam vinculados ao Protocolo de Quioto, reduzindo assim a pressão nas empresas para consumirem uma menor quantidade de recursos, o que provavelmente origina um menor esforço em aplicar práticas eficazes e, consequentemente, um pior desempenho ambiental por parte destas.

Os autores referem também que, entre empresas do mesmo país, as pressões surgem da regulação ambiental, a qual pode variar consoante o setor ou o tamanho da empresa em questão. Esta regulação está, normalmente, associada ao cumprimento de certos limiares ou à implementação de tecnologias apropriadas, de modo a permitir diminuir os impactes ambientais das organizações. Assim, empresas que sejam abrangidas por parâmetros regulamentares mais restritos possuem mais pressão para adotarem medidas que lhes permitam alcançar um melhor desempenho ambiental, o que não acontece em empresas que não possuam requisitos regulatórios a cumprir (Arimura et al., 2016). Deste modo, é possível afirmar que as diferenças regulatórias podem estar a influenciar a forma como cada empresa implementa o seu SGA, nomeadamente ao nível das medidas que aplica ou das tecnologias que são adquiridas, o que acaba por levar a um

melhor ou pior desempenho ambiental da mesma, originando, desta forma, os resultados díspares que se observam nos estudos sobre o tema.

Contudo, este não é o único fator que é apresentado pela comunidade científica. Segundo Nawrocka e Parker (2009), os diferentes resultados ao nível da performance ambiental também se podem dever ao facto de não haver um consenso relativamente à sua definição e à forma como este desempenho deve ser medido.

Também Testa et al. (2014) apresentaram diversos motivos para os resultados antagónicos de diversos estudos. As razões passam pelo facto de as melhorias no desempenho ambiental poderem ser operacionalizadas de formas muito distintas, isto é, podem ser alcançadas através de uma redução absoluta da poluição ou através de aumentos de eficiência, por exemplo. Por outro lado, existem diversas questões relacionadas com os dados obtidos nas análises do desempenho ambiental, tais como a falta de harmonização dos indicadores e unidades de medida, o que se traduz na incapacidade de comparar corretamente os dados existentes. Outra hipótese apresentada pelos autores é o facto de o desempenho ambiental das organizações poder ser influenciado por inúmeros fatores, passando pela variabilidade da capacidade de utilização até à flutuação do preço de certas matérias-primas.

Apesar da relação entre a implementação de um SGA numa organização e a melhoria do seu desempenho ambiental ainda não estar totalmente comprovada, existem diversas vantagens que são frequentemente associadas a este instrumento de gestão. Segundo a APCER, alguns exemplos desses benefícios são:

- Aumento da competitividade proveniente de uma alteração positiva da imagem da empresa e de um aumento da confiança por parte dos *stakeholders*;
- Aumento do envolvimento da gestão de topo nas questões de responsabilidade ambiental, facilitando o alcance de metas estratégicas;
- Potencial diminuição de despesas fixas, tais como consumos de água e energia, através de um aumento da eficiência dos equipamentos e/ou processos;
- Diminuição da probabilidade de ocorrência de acidentes de natureza ambiental, devido a uma melhor gestão das atividades potencialmente perigosas.

Outras vantagens que podem estar associadas aos SGA's passam pela atração de novos públicos-alvo, pela diminuição da probabilidade do pagamento de coimas decorrentes de contraordenações ambientais existentes na atividade da empresa, pelo melhoramento da moral dos colaboradores e por um aumento da consciencialização dos mesmos para as questões ambientais (IIED).

Porém, segundo o IIED (“International Institute for Environment and Development”), existem também algumas desvantagens que se podem atribuir a esta ferramenta de gestão, nomeadamente o facto de a sua implementação representar custos adicionais para a empresa. Frequentemente, as organizações não dispõem dos meios financeiros necessários para uma correta e eficaz implementação de um SGA, acabando por não seguir com a adoção deste instrumento de gestão ambiental, ainda que possuam preocupações com a proteção do meio ambiente. Dado que um SGA engloba todos os aspetos ambientais associados às atividades da empresa, a sua implementação requer várias alterações a nível organizacional, implicando a existência de capital humano adequado e de ativos tangíveis, como tecnologias, que muitas vezes as empresas não possuem, nem têm a possibilidade de adquirir naquele momento.

Para além disso, outra desvantagem é o facto de os SGA's serem mais adaptados para organizações de grande tamanho, uma vez que quanto maior uma empresa, maior a probabilidade de esta possuir um processo de gestão mais adequado à implementação de um sistema (IIED). Isto dificulta a integração da gestão ambiental nas pequenas e médias empresas, pois, para além de estarem menos aptas à implementação deste instrumento de gestão, normalmente também apresentam menos capital financeiro que lhes permita ultrapassar este obstáculo, o que acaba por ir ao encontro da desvantagem referida anteriormente.

Deste modo, dado que a implementação de um SGA requer tanto esforço e investimento por parte das organizações, é importante perceber quais os fatores que levam ao sucesso deste instrumento na gestão ambiental das organizações.

Segundo Sambasivan e Fei (2008), os fatores críticos de sucesso na implementação de um SGA são: o empenho da gestão de topo, as mudanças organizacionais, os aspetos técnicos e as pressões sociais e externas.

De acordo com estes autores, o total compromisso e empenho dos membros da gestão de topo na implementação do SGA é muito importante para a melhoria contínua

do desempenho ambiental da organização. Este empenho traduz-se em três aspetos essenciais: o apoio dado aos colaboradores durante as alterações organizacionais decorrentes do sistema, a participação no processo de elaboração da política ambiental, assim como a comunicação da mesma a todos os colaboradores envolvidos no SGA e, por fim, a revisão periódica do sistema, garantido a sua eficácia.

Adicionalmente, é muito importante que haja uma reestruturação da organização, uma vez que o SGA irá obrigar à introdução de novos procedimentos a vários níveis. Como tal, o sucesso de um sistema depende também da clara comunicação das responsabilidades de cada colaborador dentro da organização, de uma documentação e controlo dos vários processos, da correta formação dos colaboradores e da criação de procedimentos de resposta a emergências. No entanto, os aspetos técnicos são também cruciais para o sucesso do SGA. Sambasivan e Fei (2008) referem que a organização deve recorrer à assistência de especialistas nas questões ambientais para a implementação do SGA, uma vez que a correta análise das questões técnicas terá um impacte significativo na melhoria do desempenho ambiental do sistema.

Por fim, o sucesso de um SGA está também dependente das pressões sociais e externas, tais como os requisitos dos clientes, a legislação que é aplicável à organização, a pressão do mercado para a implementação de normas ambientais de qualidade ou as relações entre colaboradores. Quando numa organização existe uma relação de confiança entre colaboradores, isso irá levar a um maior empenho dos mesmos em prol da empresa, facilitando o processo de implementação do SGA. Deste modo, o sucesso desta ferramenta de gestão torna-se mais provável, ao contrário do que acontece nas organizações onde a comunicação entre colaboradores é dificultada pelo facto de não existir uma relação de confiança entre os mesmos (Sambasivan e Fei, 2008).

Os mesmos fatores são identificados por Zutshi e Sohal (2004) como essenciais para o sucesso de um SGA, os quais referem também a importância de uma análise interna da organização, incluindo uma análise custo/benefício, uma revisão inicial das questões ambientais relativas à organização e a identificação dos aspetos e impactes ambientais da mesma.

No artigo elaborado por Ejdy et al. (2016), onde investigam os fatores que permitem melhorar o desempenho dos SGAs, é acrescentado que a implementação de outros sistemas, como os sistemas de gestão da qualidade e da higiene e segurança no

trabalho, é essencial para a melhoria contínua das organizações e que ajuda a obter melhores resultados ao nível do desempenho ambiental das mesmas.

2.3. Certificação Ambiental

Os processos de certificação nas organizações tiveram início nos anos 60 devido à necessidade de criar uma ferramenta que permitisse assegurar a conformidade dos produtos e serviços com determinados padrões de qualidade requeridos pelos consumidores. Com o progressivo aparecimento de legislação ambiental, as empresas começaram a sentir a necessidade de criar um sistema que assegurasse o cumprimento destes requisitos, no sentido de evitarem o pagamento de coimas e de assumirem uma atitude ambientalmente responsável, começando assim a surgir a certificação ambiental nas organizações (Santos et al., 2011).

Existem diversas formas de certificação ambiental, contudo neste trabalho serão apenas abordados os dois principais tipos de certificação existentes para os Sistemas de Gestão Ambiental, uma vez que é este o tema fundamental do mesmo. Assim, neste capítulo serão abordadas as seguintes certificações: o EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) e a ISO 14001.

2.3.1. EMAS

Em 1993, a Comissão Europeia estabeleceu um regulamento no qual dava a possibilidade às empresas do setor industrial, que pertenciam à Comunidade Económica Europeia, de participarem num programa de ecogestão, ao qual se deu o nome de EMAS. Posteriormente, a participação neste instrumento foi sendo alargada, estando atualmente disponível para todas as organizações a nível mundial e pertencentes a qualquer setor económico (APA¹). Deste modo, o EMAS foi-se tornando uma importante certificação global da gestão ambiental nas organizações.

Segundo a APA², o EMAS pode ser definido como:

“(...) um mecanismo voluntário que visa promover a melhoria contínua do desempenho ambiental das organizações mediante o estabelecimento e a

implementação de Sistemas de Gestão Ambiental, bem como a disponibilização de informação relevante ao público e outras partes interessadas.”

Este instrumento é implementado através de um processo constituído por 10 etapas, como se observa na figura 2, no qual está incluído o modelo PDCA, já referido anteriormente neste trabalho.

A primeira etapa para a obtenção da certificação segundo o EMAS é contactar o organismo responsável pela regulação deste instrumento de gestão no respetivo país, sendo que no caso de Portugal é a APA. Com isto pretende-se que as empresas reúnam um conjunto de informações importantes para a implementação desta ferramenta, através de um aconselhamento personalizado feito por uma entidade competente (Comissão Europeia).

De seguida deve ser realizada uma revisão ambiental da empresa, isto é, a pessoa responsável por implementar o SGA na organização deve averiguar quais os aspetos ambientais da mesma, o que lhe permitirá perceber quais os seus impactes ambientais negativos, e deve também tentar perceber como é que a empresa tem vindo a lidar com eles. Esta análise permite obter uma visão do atual desempenho ambiental da organização, o que irá possibilitar a posterior criação de objetivos ambientais para a mesma. Outro fator importante desta etapa é o levantamento da legislação ambiental aplicável à organização, de modo a determinar quais os requisitos legais que tem de cumprir (Comissão Europeia).

A terceira etapa corresponde à fase de planeamento do modelo PDCA e deve consistir na estruturação do SGA. É nesta fase que a organização deve definir uma política ambiental, assim como um programa ambiental para o seu sistema, que serão os elementos-base de todo o SGA. Após o planeamento, a organização deve passar para a fase de execução (etapa 4), que consistirá na implementação das práticas e procedimentos planeados para o sistema, através da delegação de responsabilidades e tarefas aos vários indivíduos que operam no âmbito do SGA (Comissão Europeia).

Após a operacionalização do sistema, este deve ser monitorizado, como indica o ponto 5 da figura 2. Esta monitorização pode ser realizada através de auditorias internas que permitam verificar se as ações planeadas estão a ser implementadas corretamente e

se as metas estabelecidas estão a ser atingidas. Uma vez que os SGA's se baseiam na ideia de melhoria contínua, a etapa 6 deste processo consiste na elaboração de medidas corretivas no sentido de aumentar a eficácia do SGA e alcançar os objetivos que ainda não estão a ser atingidos, ou seja, atuar nas não conformidades detetadas (Comissão Europeia).

A sétima etapa consiste na elaboração de um Relatório Ambiental por parte da organização, através do qual esta comunique o seu desempenho ambiental às partes interessadas. Neste relatório a organização deve descrever quais os objetivos a que se propôs e que medidas implementou para os atingir. Para além disso, pode também definir novas metas para o seu sistema, de modo a fomentar a melhoria contínua do mesmo. As três últimas etapas correspondem à parte externa do processo, na qual se realiza a verificação do SGA e validação do Relatório Ambiental por uma entidade independente acreditada, o registo da organização na base de dados de registo do EMAS e, por fim, a comunicação da certificação obtida às suas partes interessadas (Comissão Europeia).

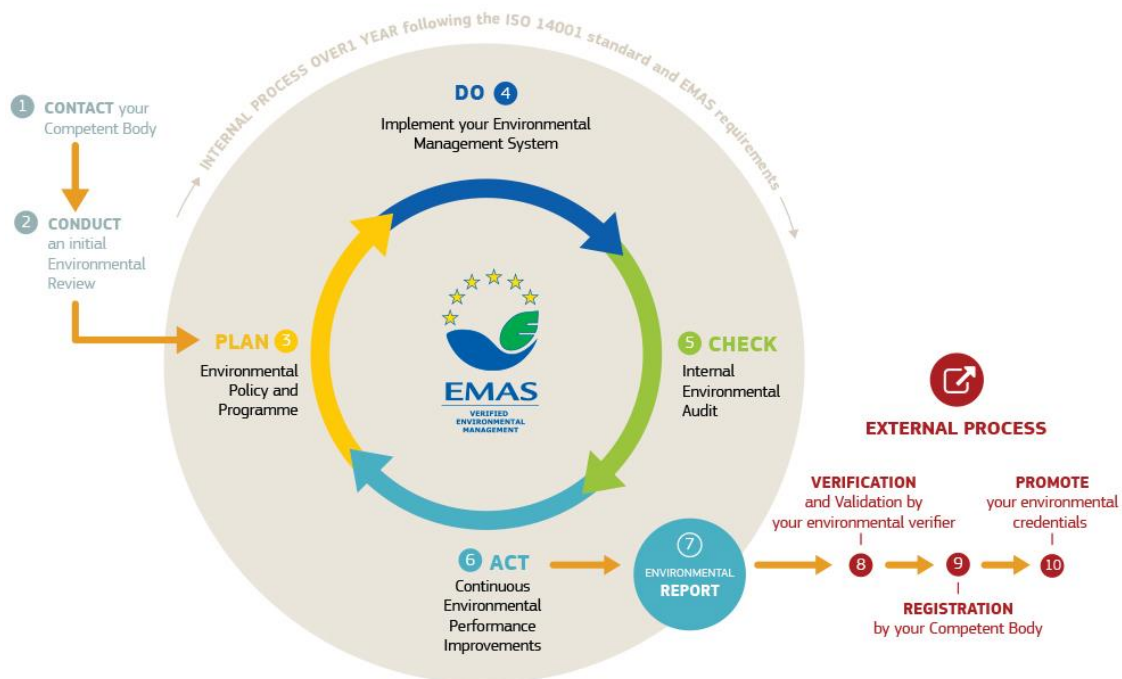


Figura 2 - Processo de certificação segundo o EMAS. Fonte: Comissão Europeia.

2.3.2. ISO 14001

A certificação segundo a ISO 14001 é uma forte referência global e possui um vasto alcance geográfico, sendo por isso a mais frequentemente estudada entre a comunidade científica e, como tal, a mais comum nos estudos realizados sobre os SGA's e o desempenho ambiental das organizações (Testa et al., 2014).

Segundo a International Organization for Standardization (ISO, 2015), a certificação ISO 14001 pode ser definida como:

“(...) uma norma internacionalmente aceite, que define os requisitos para um Sistema de Gestão Ambiental. Esta norma ajuda as organizações a melhorar o seu desempenho ambiental através de uma utilização mais eficiente dos recursos e da redução do desperdício, acrescentando vantagem competitiva e confiança por parte dos stakeholders.”

A aplicação desta certificação é muito semelhante à do EMAS, uma vez que a ISO 14001 também se baseia no modelo PDCA. Deste modo, esta norma requer uma atitude proativa e de procura pela melhoria contínua por parte das organizações que a

implementam, sendo aplicável para qualquer instituição, independentemente do seu tamanho ou setor de atividade (ISO, 2015).

A ISO é uma instituição não-governamental com início de atividade em 1946 e que, atualmente, possui 163 membros por todo o mundo. Os seus membros são organismos de normalização credíveis, sendo cada membro o representante nacional da ISO no seu respetivo país. Em Portugal, o organismo nacional de normalização que representa a ISO é o Instituto Português da Qualidade (IPQ), o qual pertence a um conjunto de membros designados por “Full Members”, permitindo-lhe participar e ter influência nas reuniões relativas ao desenvolvimento das normas ISO. Existem ainda mais dois tipos de membros, designados por “Correspondent Members”, os quais apenas podem participar como meros espectadores nas reuniões da ISO, e “Subscriber Members”, que não têm acesso às reuniões, nem podem vender as normas ISO no seu país, mantendo-se apenas atualizados relativamente às novidades existentes na organização (ISO).

As normas ISO são alvo de uma revisão contínua por parte da instituição que as elabora, tendo a ISO 14001 sido recentemente revista, passando de ISO 14001:2004 para ISO 14001:2015. As principais novidades consistem numa maior integração da gestão ambiental na estratégia das empresas, na inclusão da análise de ciclo de vida no planeamento do SGA, numa maior orientação para as necessidades e expectativas das partes interessadas, assim como a tentativa de aumentar o envolvimento da gestão de topo na implementação do sistema (ISO, 2015).

Esta norma pertence a um conjunto de normas direcionadas para a implementação dos Sistemas de Gestão Ambiental, designado por família 14000. Alguns exemplos dessas normas são: a ISO 14004, que apresenta dicas mais concretas para a implementação de um SGA; a ISO 14015, que auxilia na avaliação ambiental das instituições; e a 14040, que orienta na análise do ciclo de vida. Porém, a ISO 14001 é a única norma desta família que é certificável, como tal é a mais comum entre as empresas (APCER, 2016).

2.3.3. EMAS vs. ISO 14001

As certificações abordadas acima podem ser consideradas bastante semelhantes, uma vez que as duas se baseiam numa atitude de melhoria contínua, através da implementação do modelo PDCA. Porém, existem algumas diferenças entre ambas (figura 3) que as podem tornar mais ou menos adequadas dependendo de cada situação.

A principal diferença passa pelo facto de estas terem naturezas distintas, pois enquanto a ISO 14001 é uma norma de uma organização privada, o EMAS foi elaborado por um organismo público europeu. Isto significa que a certificação ISO 14001 é coordenada apenas por membros de uma instituição privada, enquanto o EMAS possui vários órgãos públicos a participar na sua elaboração e verificação (Testa et al, 2014).

Para além disso, a ISO 14001 possui um alcance internacional desde 1996, momento em que foi criada, enquanto o EMAS apenas se tornou uma certificação internacional a partir de 2010, pois entre 1993 e 2009 esta era uma norma apenas passível de se implementar em organizações a operar dentro da Europa. Isto levou a que a ISO 14001 se tornasse a certificação mais comum noutras regiões do mundo e também em empresas multinacionais. Outra importante diferença é o facto de o EMAS obrigar à elaboração de um Relatório Ambiental para que seja possível obter a certificação, enquanto a ISO coloca isso apenas como uma opção. Deste modo, o EMAS pode ser considerada uma norma mais indicada para as empresas que dão grande importância à comunicação externa (Testa et al, 2014).

Por fim, outra característica distintiva entre as duas certificações é o seu âmbito. Por um lado, a ISO manteve sempre a aplicação da sua norma acessível a todos os setores de atividade. Por outro lado, o EMAS foi inicialmente formulado apenas para a organizações do setor industrial, tendo sido reformulado em 2001, no Regulamento (CE) nº 761/2001, que veio permitir a sua implementação em todo o tipo de organizações. Atualmente, o EMAS é também já implementado a nível territorial (APA¹; Testa et al, 2014).

Tópico	ISO 14001	EMAS
<i>Tipo</i>	Norma privada	Regulamentação pública
<i>Validade</i>	Validade internacional desde a sua emissão em 1996	Válida na Europa até 2009 e a nível internacional a partir de 2010
<i>Comunicação Externa</i>	Não é um requisito obrigatório	Obriga à publicação de um Relatório Ambiental
<i>Alcance</i>	Organizações de todos os setores	Organizações de todos os setores e aplicação experimental em <i>clusters</i> industriais

Figura 3 - Principais diferenças entre a ISO 14001 e o EMAS. Fonte: Testa et al., 2014.

Adicionalmente, um estudo realizado em 2012 tentou determinar se estas normas são complementares ou substitutas, através da realização de entrevistas a representantes de várias empresas. Os resultados demonstraram uma relação de competição direta entre ambas as normas, na qual a ISO 14001 está em vantagem. Isto pode dever-se ao facto de a ISO 14001 se ter tornado, ao longo do tempo, um requisito mínimo exigido por muitas empresas aos seus fornecedores. Para além disso, o EMAS é uma norma mais exigente e que requer mais empenho voluntário por parte das organizações, o que pode também ter levado a uma menor adoção da mesma. Os autores verificaram ainda que estas normas são adotadas por motivos completamente distintos, uma vez que a adoção da ISO 14001 resulta frequentemente de pressões externas, enquanto a implementação do EMAS advém normalmente da motivação interna das empresas (Neugebauer, 2012).

Para o caso prático deste trabalho, o hotel Parador Casa da Ínsua, decidiu-se implementar o SGA seguindo os requisitos da norma ISO 14001:2015, uma vez que a certificação ambiental da ISO já se encontrava implementada noutras unidades da empresa, sendo deste modo mais familiar à mesma. Para além disso, também se pretendia implementar a ISO 9001:2015 no hotel, processo que pode ser facilitado através de uma elaboração conjunta da informação documentada do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) e do SGA.

2.4. A gestão ambiental no setor hoteleiro

O turismo é uma indústria que se encontra em rápido crescimento e que favorece o desenvolvimento económico a nível local e regional, aumentando também a globalização. Os hotéis constituem uma das principais componentes desta indústria e o seu modo de atuação tem vindo a alterar-se. Apesar de haver uma constante procura pelo aumento de lucros, atualmente os hotéis já sentem a necessidade de investir uma parte das suas receitas em questões relativas à responsabilidade ambiental e social, de modo a garantirem um crescimento sustentável e a longo prazo. Assim, a implementação de estratégias de gestão que incluam a proteção da sociedade e do ambiente nas responsabilidades da empresa tem-se tornado uma prática comum no setor hoteleiro (Yilmaz e Yilmaz, 2016).

Esta pressão tem vindo a dar origem a um grande número de hotéis ecológicos, dado que a proteção do ambiente é fundamental num hotel que pretenda atingir um crescimento sustentável (Hsiao et al., 2014). Estes hotéis dão prioridade à preservação do meio ambiente implementando práticas que lhes permitam, por exemplo, diminuir o consumo de água e energia, que não só previne a degradação ambiental, como também permite aos hotéis reduzirem as suas despesas e, consequentemente, aumentarem os seus lucros. Este tipo de conduta tem possibilitado aos hotéis criarem “*shared value*”, isto é, aumentarem o seu valor económico ao mesmo tempo que criam valor para a sociedade e protegem o ambiente. Este conceito baseia-se na ideia de um ganho mútuo entre as empresas e o ambiente através da implementação de práticas inovadoras, que podem passar pela alteração do design dos produtos que adquirem, pela utilização de tecnologias mais eficientes, pela alteração de certos processos implementados no hotel ou simplesmente pela implementação de ideias já existentes em contextos diferentes (Hsiao e Chuang, 2016).

Com esta necessidade de integrar a gestão ambiental no setor, não demorou até começarem a aparecer diversos tipos de certificações nesta área. Atualmente, existem centenas de rótulos ecológicos destinados ao turismo, muitos deles com o mesmo público-alvo e para a mesma zona geográfica. Este exagero na criação de rótulos originou alguma confusão e até mesmo alguma desconfiança por parte dos consumidores, uma vez que se

tornou uma tarefa difícil conseguir distinguir quais deles estavam associados a verdadeira responsabilidade ambiental e quais deles eram apenas *greenwashing* (Font, 2002).

Dado que as atividades associadas ao turismo apresentam diversos impactos ambientais, nomeadamente o excessivo consumo de água e de energia, ao longo do tempo têm sido criados diversos programas para tentar facilitar a integração da gestão ambiental neste setor.

Em 1987 foi criado o “Audubon International Green Lodging Program”, um programa que tem como objetivo assegurar que os hotéis e outras infraestruturas de alojamento identifiquem os seus aspetos ambientais e implementem as melhores práticas, através de um processo de verificação externa e posterior atribuição de uma pontuação relativa ao desempenho ambiental de cada hotel (Audubon International).

O ITP (“International Tourism Partnership”), criado em 1992 pelo IBLF (“International Business Leaders Forum”), é uma parceria que agrega unidades hoteleiras de todo o mundo para a discussão de questões relacionadas com a responsabilidade ambiental e social (ITP¹). As suas atividades passam pela partilha de ideias relativas às melhores práticas disponíveis, a resolução de problemas emergentes associados a este setor (ex: emissões de CO₂, tráfico humano e escassez de água), assim como a demonstração e discussão de resultados provenientes de medidas implementadas (ITP²).

Outro programa importante nesta matéria é a associação “Green Hotels”, que agrega um conjunto de hotéis interessados nas questões ambientais. Esta associação, fundada em 1993, fornece todo o tipo de informações sobre formas de melhorar a gestão ambiental nos hotéis, para que estes possam alcançar uma melhor performance a este nível, sem que tenham necessariamente de recorrer a uma certificação (Green Hotels Association).

Já em 1999, a organização sem fins lucrativos “Green Seal” publicou uma norma, designada “GS-33 Hotels and Lodging Properties”, que estabelece requisitos para cinco categorias ambientais, sendo elas a minimização de resíduos, a gestão energética, a prevenção da poluição, a gestão dos recursos hídricos e a compra de produtos ecológicos. Esta norma tem como principal objetivo ajudar os hotéis a minimizar os seus impactos

ambientais negativos, através do fornecimento de ideias práticas para este setor (Green Seal).

Muitos estudos já foram realizados sobre a relação entre a gestão ambiental e a performance económica dos hotéis, porém ainda não existe um consenso relativamente a este tema, pois alguns estudos demonstram uma melhoria do desempenho económico após a adoção de práticas ambientais, enquanto outros apresentam uma diminuição dos seus lucros devido aos investimentos que têm de ser realizados para que um hotel adote uma boa gestão ambiental.

Segundo Claver-Cortés et al. (2007), os impactos económicos da integração da gestão ambiental nos hotéis podem ser muito variados, contudo dividem-se essencialmente em impactos diretos, que estão associados à gestão interna do hotel, e indiretos, isto é, o aumento da competitividade do destino turístico onde este se insere. Muitos estudos já conseguiram provar que uma boa gestão ambiental aumenta a competitividade dos hotéis, uma vez que a maioria dos destinos turísticos depende muito dos seus recursos naturais e de uma prevenção da poluição para conseguirem atingir um crescimento a longo-prazo. Deste modo, a integração da gestão ambiental nos hotéis irá levar a uma valorização do destino turístico onde estes se encontram e a um aumento do número de turistas que dão importância às questões ambientais, o que irá levar a um aumento das receitas destes estabelecimentos. Porém, no estudo realizado por estes autores não se conseguiu encontrar uma relação clara entre a gestão ambiental e a melhoria da performance económica dos hotéis estudados, o que se pode dever ao facto de o impacto económico de algumas práticas ambientais só ser observado após algum tempo de estas serem implementadas. Ainda assim, os autores verificaram um aumento dos níveis de performance à medida que a proatividade ambiental dos hotéis crescia.

Adicionalmente, num estudo realizado em 2012 onde se pretendia analisar a relação entre a implementação de uma ferramenta de gestão ambiental (ISO 14001) e a geração de receitas em hotéis espanhóis, foi observada alguma diferença entre a performance económica de hotéis com a ISO 14001 e a de hotéis sem esta ferramenta de gestão. Contudo, os autores não conseguiram comprovar que os melhores desempenhos económicos, observados nos hotéis com a norma ISO 14001, fossem diretamente causados pela existência desta ferramenta de gestão ambiental, isto porque os resultados

demonstraram uma forte influência do tamanho dos hotéis na sua performance económica. Uma vez que a maioria dos hotéis que implementam a norma ISO 14001 são os de maior dimensão, as diferenças observadas nas performances económicas entre hotéis certificados e não certificados pode dever-se essencialmente à sua dimensão e não à existência de gestão ambiental nos mesmos. Assim, este estudo concluiu que a gestão ambiental tem um impacto económico diferente consoante o tamanho do hotel, o que se poderá dever ao facto de uma organização com maior maturidade e de maior dimensão ter capacidades para possuir recursos humanos especializados na implementação de uma boa gestão ambiental, enquanto as pequenas empresas têm normalmente de recorrer a sistemas de suporte externos para as auxiliarem nestes processos de gestão (Segarra-Oña et al, 2012).

2.4.1. As práticas e equipamentos mais comuns no setor

A capacidade de adaptação às necessidades dos clientes e a um mercado cada vez mais competitivo é essencial no setor hoteleiro e, nos dias que correm, a existência de responsabilidade ambiental é algo indispensável para uma unidade hoteleira manter uma forte posição competitiva em relação à sua concorrência. Uma forma de adaptação a esta realidade é a integração de práticas sustentáveis que permitam aos hotéis atrair novos mercados ou, até mesmo, manterem os que já possuem. Porém, isto não significa necessariamente que tenha de haver uma alteração do tipo de turismo realizado em destinos turísticos com alguma maturidade, uma vez que isso poderia levar ao afastamento dos turistas habituais naquele local. Em vez de uma alteração radical, os hotéis devem focar-se na preservação dos recursos naturais que tornam aquele destino interessante do ponto de vista turístico, assim como devem tentar implementar pequenas práticas, ou adquirir certos equipamentos, que lhes permitam minimizar os impactos ambientais negativos que decorrem das suas atividades. Por outro lado, em destinos turísticos ainda pouco desenvolvidos, os hotéis podem tentar uma abordagem mais arriscada, por exemplo, através de uma aposta no turismo de natureza, que lhes permitirá atrair um público-alvo que se encontra em crescimento (Alonso-Almeida et al., 2017).

Um dos aspetos ambientais mais significativos associados à atividade hoteleira é o consumo excessivo de água. Estimativas indicam que o turismo representa, aproximadamente, 0,3% do consumo mundial de água, sendo que a maior parte se deve

ao consumo existente no setor hoteleiro. Dado que a escassez deste recurso natural essencial à vida na Terra é um problema em vários destinos turísticos, tornou-se necessária a criação e implementação de medidas que permitam aos hotéis minimizar esta questão (Styles et al., 2015).

O consumo de água existente no setor hoteleiro decorre, essencialmente, das atividades apresentadas na figura 4, que são: operações de manutenção da higiene, tais como limpeza dos quartos e lavagem das toalhas e roupas de cama; manutenção dos espaços para as atividades de lazer, tais como rega dos jardins e limpeza das piscinas; escolha por parte dos hóspedes de refeições mais elaboradas, requerendo maior consumo de água na sua preparação; e a utilização frequente dos chuveiros e banheiras. Deste modo, algumas das práticas mais utilizadas neste setor passam pela criação de planos de gestão da água, que permitem a monitorização dos processos que mais consomem este recurso levando à identificação de oportunidades para a sua redução, a instalação de equipamentos eficientes, tais como torneiras de reduzido fluxo de água e sistemas de controlo das mesmas através de sensores de infravermelhos, a lavagem das toalhas e roupas de cama apenas quando solicitada pelos hóspedes em vez da sua renovação diária, a implementação de máquinas de lavagem com tamanho apropriado e com opções de programas para economia de água, a utilização das águas pluviais para a rega dos jardins em vez da utilização de água potável e a instalação de sistemas de irrigação gota a gota (Styles et al., 2015).

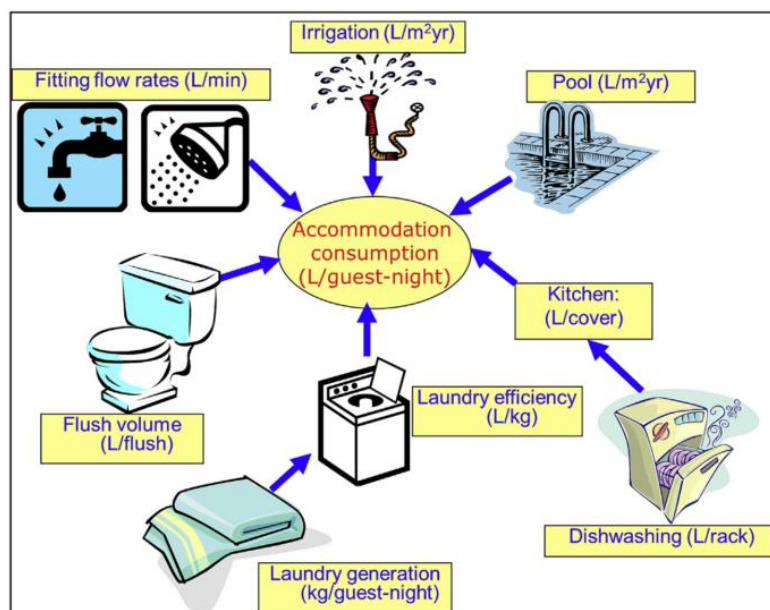


Figura 4 - Atividades associadas ao consumo de água no setor hoteleiro. Fonte: Styles et al., 2015.

Adicionalmente, a gestão dos resíduos sólidos originados pelos hotéis é também um aspeto fulcral na gestão ambiental destes estabelecimentos. Algumas das práticas mais comuns passam pela separação e reciclagem dos resíduos gerados ou pelo aproveitamento dos mesmos para geração de energia. Contudo, existem outras iniciativas que são colocadas em prática por vários hotéis, tais como: a doação de equipamentos e mobílias usados que tenham de ser substituídos, mas que ainda não tenham atingido o fim da sua vida útil; a venda dos restos alimentares para empresas locais de produção de alimento para animais; a reutilização de embalagens de cartão e plástico para fins de armazenamento; o aproveitamento das sobras dos rolos de papel higiénico e sabonetes deixados pelos hóspedes para uso interno; a redução, sempre que possível, das impressões e fotocópias; a utilização dos restos alimentares para produção de fertilizantes naturais através de compostagem; entre outros (Pirani e Arafat, 2014).

Já no que diz respeito à redução do consumo de energia, algumas das práticas mais usadas nos hotéis são a substituição das lâmpadas comuns por lâmpadas economizadoras, a instalação de interruptores adicionais, a preservação do bom isolamento térmico dos edifícios mantendo as portas e janelas sempre fechadas, a utilização das máquinas de lavar apenas quando atingem a sua carga máxima, entre outras. Algumas das tecnologias mais utilizadas nos hotéis para o mesmo fim são: as películas de controlo solar para vidros, que permitem aumentar o isolamento térmico do edifício através da diminuição da passagem dos raios UV e de calor para dentro dos quartos e restantes zonas do hotel, reduzindo a necessidade de utilização dos equipamentos de ar condicionado; a instalação de sistemas de controlo da iluminação dos quartos através de cartões chave (figura 5), impedindo que luzes, ar condicionado e outros aparelhos eletrónicos fiquem ligados desnecessariamente quando os hóspedes não se encontrem no quarto; e a implementação de sensores nos sistemas de ar condicionado, que permitem a ativação e desativação automática destes aparelhos tendo em conta a ocupação do local onde se encontram instalados (Chan, 2009).

Segundo Alonso-Almeida et al. (2017), existem também algumas práticas ambientais implementadas pelos hotéis com uma perspetiva de ciclo de vida, nomeadamente a escolha dos seus fornecedores tendo em conta o design dos produtos, os processos de fabrico, a utilização de materiais mais ecológicos e a forma de entrega dos produtos finais.

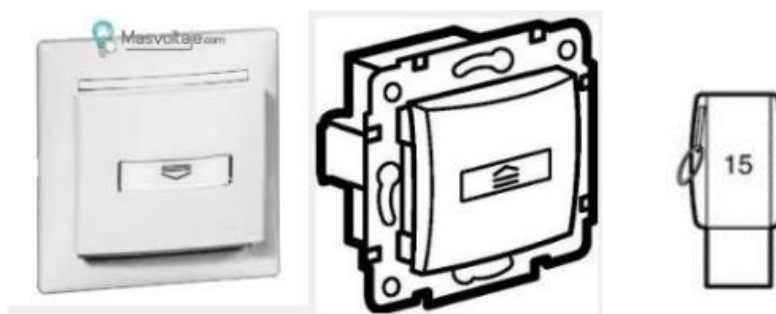


Figura 5 - Sistema de controlo de iluminação e tomadas por cartão chave. Fonte: Turismo de Portugal, 2015.

Adicionalmente, é habitual que as unidades hoteleiras possuam uma boa gestão de stocks dos produtos existentes no hotel, assegurando que só são requisitados novos materiais quando realmente necessário. Isto aplica-se essencialmente aos produtos alimentares, uma vez que um stock excessivo de alimentos pode levar a desperdícios alimentares, devido ao curto prazo de validade que muitos produtos possuem. Para além disso, grande parte dos alimentos tem de ser armazenada em frigoríficos ou congeladores, como tal estes estabelecimentos tentam manter apenas as quantidades estritamente necessárias, procurando evitar a utilização de mais aparelhos de refrigeração do que aquilo que seria necessário, evitando gastos energéticos adicionais. Algumas medidas que são implementadas para diminuir a taxa de utilização dos frigoríficos e congeladores são: a verificação periódica do correto isolamento destes equipamentos, assegurando que as portas dos mesmos se encontram em boas condições de funcionamento; a descongelação frequente dos congeladores, dado que a acumulação de gelo reduz a sua eficiência; evitar sobrecarregar os frigoríficos, uma vez que uma boa passagem de ar permite uma maior eficiência do equipamento; e esperar que a comida quente arrefeça antes de ser colocada dentro dos equipamentos de refrigeração, de modo a tentar manter uma temperatura estável dentro dos mesmos (UNWTO e UNEP, 2008).

Outras práticas ambientais implementadas por unidades hoteleiras passam pela correta formação de todos os colaboradores no que diz respeito às questões ambientais, a criação de novos produtos ecológicos, a instalação de estações de carregamentos para carros elétricos no recinto do hotel, a implementação de sistemas de aquecimento da água com recurso à energia solar, a redução da utilização de produtos perigosos para o ambiente nas operações de limpeza, a organização de atividades ambientais na unidade hoteleira, a implementação de SGAs, entre outras (Alonso-Almeida et al., 2017).

Nos gráficos que se seguem está representado o panorama de adesão a algumas práticas/tecnologias de poupança de energia e de água (figuras 6 e 7, respetivamente), dos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, no ano de 2015 em Portugal. Como é possível observar, 58% dos empreendimentos turísticos em Portugal possuíam, em 2015, medidas de utilização eficiente da energia, sendo que a prática mais utilizada era a instalação de sistemas de climatização controláveis pelos hóspedes, dado que 90% das unidades hoteleiras em Portugal possuía esta tecnologia. De seguida encontra-se o correto isolamento térmico das janelas, que estava presente em 77% dos empreendimentos. Por outro lado, a instalação de sistemas automáticos para desligar o ar condicionado quando as janelas estão abertas era a prática menos comum, com uma adesão de apenas 19% das unidades hoteleiras (Turismo de Portugal, 2016).



Figura 6 - Panorama de adesão a práticas de utilização eficiente da energia nos empreendimentos turísticos em Portugal, no ano de 2015. Fonte: Turismo de Portugal, 2016.

No que diz respeito à utilização eficiente da água, 55% dos empreendimentos turísticos em Portugal possuíam, em 2015, medidas de minimização do consumo de água. Segundo os dados apresentados na figura 7, a prática mais comum em Portugal, utilizada por 74% dos alojamentos turísticos, era solicitar aos hóspedes a comunicação de perdas de água que estes detetassem durante a sua estadia no empreendimento. Verificou-se também a existência de sistemas de economia de água, como os autoclismos de baixo consumo e os redutores de caudal para chuveiros e torneiras, que possuíam uma taxa de adesão de 72% e 69%, respetivamente. Quanto aos temporizadores de torneiras, esta é ainda uma tecnologia pouco utilizada nos empreendimentos turísticos em Portugal, possuindo uma taxa de adesão de 30% em 2015. Por fim, a prática ambiental menos comum entre os alojamentos turísticos é a utilização de água de qualidade inferior, como a água da chuva, para a rega dos jardins ou lavagem de piscinas, por exemplo. Esta medida estava presente em apenas 29% dos empreendimentos turísticos em Portugal, no ano de 2015 (Turismo de Portugal, 2016).

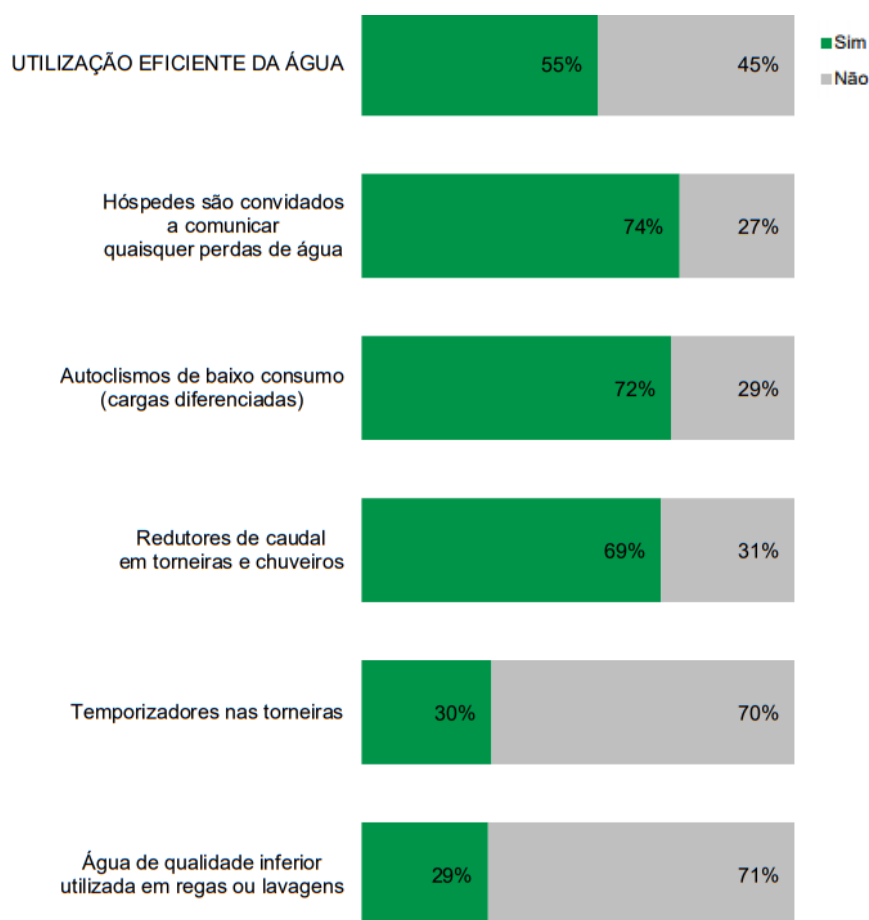


Figura 7 - Panorama de adesão a práticas de utilização eficiente da água nos empreendimentos turísticos em Portugal, no ano de 2015. Fonte: Turismo de Portugal, 2016.

2.4.2. O valor da certificação ambiental na perspectiva do cliente

A certificação é um procedimento através do qual uma entidade externa confirma formalmente que um dado produto, serviço ou sistema de gestão cumpre determinados requisitos (Font, 2002). No caso da certificação ambiental, estes requisitos incidem normalmente na minimização dos impactes ambientais negativos daquilo que está dentro do âmbito dessa certificação.

Como já foi referido anteriormente, existem diversos rótulos e certificações associados à gestão ambiental e apesar do crescente progresso do setor hoteleiro para se tornar mais sustentável, muitos hotéis ainda têm dificuldade em escolher a melhor forma de comunicar a sua responsabilidade ambiental (Peiró-Signes et al., 2014).

No que diz respeito ao turismo, os rótulos internacionais são os únicos capazes de influenciar a decisão dos consumidores, contudo é necessário alterar o enquadramento atual destes procedimentos, através de uma maior acreditação das entidades certificadoras, garantindo a sua capacidade para auditar e certificar produtos, serviços ou sistemas de gestão. Isto irá aumentar os custos associados a estes processos, porém irá favorecer a sua transparência e aumentar a confiança por parte dos consumidores (Font, 2002).

Apesar da desconfiança que o excesso de rótulos ecológicos provocou nos consumidores, alguns estudos verificaram que 90% dos hóspedes inquiridos preferiam ficar em hotéis com medidas gestão ambiental e que 75% estavam dispostos a participar nas iniciativas em prol do ambiente. Para além disso, observou-se também que 65% dos inquiridos num estudo realizado em 2007 acreditam que a gestão ambiental contribui para melhorar a reputação dos hotéis e aumentar a sua competitividade (Lee et al., 2010).

Segundo Lee et al. (2010), a certificação ambiental dos hotéis só influencia a escolha dos consumidores se houver uma boa comunicação dessa responsabilidade ambiental por parte da organização. Para tal, é necessário que se crie uma ligação cognitiva e afetiva entre o consumidor e o hotel, uma vez que tanto os sentimentos e emoções dos hóspedes, nomeadamente a sua preocupação relativamente ao impacto que as alterações climáticas terão nas gerações futuras, como a sua cognição, isto é, o conjunto de ideias e conhecimentos formados, irão influenciar a imagem criada pelo

cliente relativamente a dado hotel. Deste modo, se um hotel conseguir passar para os seus hóspedes uma ideia de que as suas práticas de gestão ambiental serão vantajosas do ponto de vista cognitivo, através de uma boa comunicação das vantagens dos produtos e serviços ecológicos, ao mesmo tempo que cria um benefício emocional resultante dessas mesmas práticas, como por exemplo, a preservação de um planeta “saúdável” para os filhos e netos dos clientes, é muito provável que isto influencie a intenção comportamental dos consumidores, levando-os a escolher um hotel com gestão ambiental em detrimento de outro que não tenha preocupações com o ambiente, mesmo que isso esteja associado a custos adicionais. Resumindo, para que a certificação ambiental seja eficaz na atração de clientes, os hotéis têm de apostar numa boa comunicação dos benefícios funcionais e emocionais associados às boas práticas ambientais.

Por outro lado, um estudo realizado em 2014 analisou o nível satisfação dos hóspedes após a sua estadia em hotéis com certificação e sem certificação ambiental, de modo a determinar a importância da mesma na perspetiva do cliente. Os resultados obtidos demonstraram uma influência significativa da existência de certificação ambiental em hotéis de quatro estrelas, no entanto o mesmo não se verificou nas restantes categorias de hotéis. Isto pode dever-se ao facto de os hóspedes dos hotéis de duas e três estrelas serem muito sensíveis ao preço e, como tal, não estarem dispostos a pagar mais para ficarem num hotel com certificação ambiental. Já nos hotéis de cinco estrelas, a certificação ambiental não acrescenta muito valor nem aumenta a satisfação dos hóspedes uma vez que estes hotéis luxo já possuem uma qualidade elevada, não havendo da perspetiva dos seus clientes um acréscimo de benefícios com a obtenção da certificação ambiental. Porém, nos hotéis de quatro estrelas os clientes demonstraram maior taxa de satisfação em hotéis com certificação ambiental, nomeadamente ao nível do seu conforto e qualidade dos serviços, tais como o serviço de limpeza da unidade hoteleira (Peiró-Signes et al., 2014).

Deste modo, segundo Peiró-Signes et al. (2014), no que diz respeito aos hotéis de quatro estrelas, a certificação ambiental tem valor para o cliente, influenciando a sua satisfação relativamente à sua estadia. Isto significa que a certificação ambiental pode levar a vantagem competitiva, uma vez que é uma característica distintiva que influencia

a decisão dos consumidores na hora de escolher um hotel, especialmente se existir uma comunicação eficaz da proatividade ambiental implementada na unidade hoteleira.

3. Estágio

3.1. Apresentação da entidade de acolhimento

3.1.1. Grupo Visabeira

O Grupo Visabeira, com mais de 35 anos de atividade, iniciou o seu percurso no ramo das infraestruturas de telecomunicações, aproveitando a evolução que o país evidenciava, em 1980, nesta área. Posteriormente, em 1985, o Grupo expandiu a sua área de atuação para o ramo do turismo, através da inauguração de uma agência de viagens, a Mundicor. Esta expansão foi-se mantendo até hoje, estando atualmente presente não só nas áreas referidas acima, como também nos ramos da imobiliária, indústria, energia, tecnologia e construção. Deste modo, a holding Grupo Visabeira, oficialmente inaugurada em 1989, encontra-se dividida em cinco sub-holdings: Visabeira Global, Visabeira Indústria, Visabeira Imobiliária, Visabeira Turismo e Visabeira Participações, como é possível observar na figura 8 (Grupo Visabeira^a).



Figura 8 - Sub-holdings do Grupo Visabeira.

Esta holding é multissetorial, uma vez que possui atividades nos diversos setores referidos acima, e também multinacional, dado que o Grupo Visabeira se encontra presente em 16 países, dos quais 8 se encontram na Europa (Portugal, Espanha, França, Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Reino Unido e Suécia), 3 na América (E.U.A, Caraíbas e Brasil), 4 em África (Angola, Moçambique, Marrocos e África do Sul) e 1 na Ásia (Índia) (Grupo Visabeira, 2016).

3.1.2. Visabeira Global

Como já foi referido, a Visabeira Global é uma sub-holding do Grupo Visabeira, a qual atua nas áreas das telecomunicações, energia, construção e tecnologias.

No caso das telecomunicações, as atividades neste setor passam pelas tecnologias wireless, redes elétricas, redes de telecomunicações fixas e móveis, distribuição de dados e conteúdos por cabo, entre outros. Já no ramo da energia, as suas atividades encontram-se ligadas à distribuição de gás em baixa, média e alta pressão, construção e manutenção de infraestruturas e redes de energia elétrica, montagem e assistência de equipamentos e sistemas no âmbito dos recursos hídricos, consultoria, sistemas e soluções de eficiência energética, energias renováveis, entre outras áreas. A construção, por sua vez, engloba um leque muito abrangente de especialidades, partindo do desenvolvimento de projetos até à edificação, conservação e reabilitação. Por fim, na área da tecnologia, a Visabeira Global agrega soluções para sistemas de informação e comunicação, georreferenciação, mobilidade, entre outros (Grupo Visabeira^b).

3.1.3. Visabeira Participações

A Visabeira Participações é uma sub-holding que concentra todos os investimentos que o Grupo Visabeira faz noutras empresas ou em novos projetos. Algumas das empresas onde o Grupo possui participações são: a empresa de *trading* Mercury; empresas ligadas ao setor automóvel, como a Autovisa e a Visauto; a Benetrónica, que engloba setores como a construção, telecomunicações e infra-estruturas; e a Visabeira Pro – Estudos e Investimentos, associada a soluções tecnológicas (Grupo Visabeira^b).

3.1.4. Visabeira Imobiliária

A sub-holding Visabeira Imobiliária é constituída por duas empresas: a Imovisa e a Visahouse (Grupo Visabeira^b). A empresa Imovisa, fundada em 1995, encontra-se localizada em Maputo, Nampula e Beira, estando relacionada com atividades ligadas à

gestão de imóveis, serviços de manutenção de equipamentos e serviços de limpeza (Imovisa). Por outro lado, a Visahouse é uma empresa mais recente e encontra-se apenas direcionada para a venda de imóveis (Visahouse).

3.1.5. Visabeira Indústria

Esta sub-holding, criada em 2001, destina-se aos negócios do Grupo Visabeira na área da indústria. A Visabeira Indústria é constituída por mais de 10 empresas, as quais se encontram distribuídas por 3 áreas centrais, sendo elas a cerâmica e cristalaria, os recursos naturais e fabrico de cozinhas. Na cerâmica e cristalaria enquadram-se empresas de renome a nível nacional, como é o caso da Vista Alegre e da Bordallo Pinheiro. Quanto aos recursos naturais, destaca-se a área da engenharia e equipamentos térmicos com a Ambitermo, a produção de pellets com a Pinewells e outras áreas, como a agropecuária e transformação de rochas ornamentais. Já no fabrico de mobiliário de cozinhas, a Visabeira Indústria possui uma empresa, a MOB, que se encontra presente em diversos mercados internacionais (Grupo Visabeira^b).

3.1.6. Visabeira Turismo

A Visabeira Turismo é a sub-holding mais relevante para este trabalho, uma vez que é aqui que está enquadrado o Hotel Parador Casa da Ínsua, o qual constitui o âmbito do SGA implementado.

Na área do turismo, o Grupo Visabeira é formado por duas entidades: o Montebelo Hotels & Resorts, onde estão incluídos todos os empreendimentos turísticos, os restaurantes e bares e também um campo de golfe; e pelo Palácio do Gelo Shopping, que se distingue por ser um centro comercial inovador e por dar lugar à sede do Grupo Visabeira (Grupo Visabeira^b).

3.1.7. Hotel Parador Casa da Ínsua

A Casa da Ínsua foi, inicialmente, fundada no séc.XIV, por João de Albuquerque e Castro, membro de uma das mais importantes famílias nobres de Portugal na Idade Média Peninsular, tendo sido posteriormente reconstruída na segunda metade do séc.XVIII, a mando de Luís de Albuquerque de Mello Pereira e Cáceres, governador e capitão-general no Brasil, dando origem ao edifício atualmente existente e que ainda conserva alguns dos elementos originais, como a capela e o terraço (Visabeira Turismo).

Esta casa nobre caracteriza-se por ser um edifício solarengo, de estilo barroco, com uma grande fachada corrida e aberta para os seus magníficos jardins (figura 9). O palácio, de relevante componente histórica, foi convertido num hotel de charme de 5 estrelas e, atualmente, possui diversos serviços vocacionados para o turismo de lazer e de negócios (Visabeira Turismo; Montebelo Hotels & Resorts^a).

A unidade é constituída por 35 quartos senhoriais, piscina exterior, salões de eventos, sala de leitura, terraço, restaurante e bar, capela, sala de jogos, sala de prova de vinhos, um museu e vastos jardins oitocentistas (Montebelo Hotels & Resorts^b). Os jardins da Casa da Ínsua são um elemento notório do hotel, fornecendo-lhe uma atmosfera da época romântica e uma paisagem característica. Estes distinguem-se pela sua extensão, pela sua beleza e pela grande diversidade de espécies que albergam, algumas delas raras em Portugal (Montebelo Hotels & Resorts^c). Deste modo, o Hotel Casa da Ínsua distingue-se não só pela sua longa história, como também pelos amplos espaços verdes que possui e pela componente gastronómica da região, essencialmente caracterizada pelos vinhos do Dão e o queijo da Serra da Estrela (Visabeira Turismo).

Dada a forte componente histórica associada à Casa da Ínsua, foi construído um museu na propriedade, o qual é composto pelos antigos locais de produção da Casa, onde eram fabricados os mais variados produtos para consumo dos proprietários do palácio, tais como queijo, pão, vinho, azeite, compotas, etc. Para além disso, o museu possui também alguns documentos antigos, associados à história da Casa da Ínsua (Casa da Ínsua; Visabeira Turismo).

Atualmente, o hotel integra uma prestigiada rede espanhola de hotéis e restaurantes, criada em 1928 e que engloba um total de 94 estabelecimentos. Esta marca

designa-se por Paradores e é uma rede de hotéis líder no turismo de natureza e no turismo cultural, garantindo aos seus hóspedes experiências únicas em locais históricos ou com grande riqueza natural (Paradores).

A Casa da Ínsua é a primeira unidade hoteleira em Portugal a pertencer aos Paradores e enquadra-se na vertente cultural da marca, devido à forte componente histórica que possui.



Figura 9 - Hotel Parador Casa da Ínsua. (Fonte: Montebelo Hotels & Resorts^d)

3.2. Enquadramento e objetivos do estágio

O estágio curricular teve lugar tanto na sede do Grupo Visabeira, como na Casa da Ínsua, tendo decorrido entre outubro de 2016 e março de 2017.

Este estágio teve como principal objetivo a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, no hotel Parador Casa da Ínsua, através das seguintes etapas:

- levantamento da legislação ambiental aplicável à unidade;
- definição dos aspetos ambientais e avaliação da conformidade legal da unidade, através de visitas e auditorias internas à mesma;
- elaboração da documentação requerida pelo SGA, segundo a norma NP EN ISO 14001:2015;
- elaboração e implementação de medidas para correção das não conformidades detetadas e para melhoria do desempenho ambiental do hotel;
- monitorização dos indicadores ambientais do SGA.

As atividades desenvolvidas ao longo do estágio servirão de base para a posterior certificação ambiental do hotel, com a ISO 14001:2015. Esta certificação permitirá à Casa da Ínsua assegurar aos seus clientes e à comunidade local que a unidade possui responsabilidade ambiental e que procura diminuir, de forma pró-ativa e contínua, o impacto negativo que as suas atividades provocam no meio ambiente.

3.3. Descrição das atividades desenvolvidas

No início do estágio curricular, e para uma melhor organização de todo o processo associado ao mesmo, foi realizado um planeamento das várias etapas necessárias para alcançar o objetivo proposto, o qual consistia na implementação do SGA. Como já foi referido no tópico anterior, estas etapas passaram por: realizar um levantamento da legislação ambiental aplicável ao hotel; avaliar a conformidade legal do mesmo e determinar os seus aspetos ambientais; elaborar toda a documentação exigida pela ISO 14001:2015; definir e implementar as medidas consideradas necessárias para a melhoria do desempenho ambiental da unidade; e, por fim, realizar monitorizações aos indicadores ambientais definidos para o SGA.

3.3.1. Legislação Ambiental

Independentemente da existência de um Sistema de Gestão Ambiental, todas as organizações devem realizar periodicamente uma análise da legislação nacional em vigor, de modo a assegurar que cumprem todos os requisitos legais a que estão obrigadas, o que lhes permitirá melhorar o seu desempenho ambiental e evitar o pagamento de coimas resultantes de potenciais contraordenações ambientais. Contudo, quando existe um SGA implementado ou quando uma organização tem a intenção de o implementar, esta tarefa é ainda mais importante, isto porque a conformidade com a legislação é um dos requisitos exigidos pela norma NP EN ISO 14001:2015, sem o qual não é possível alcançar a certificação pretendida. Assim, o levantamento da legislação ambiental aplicável ao Hotel Parador Casa da Ínsua foi o primeiro passo na elaboração do SGA. Esta etapa pertence à fase de planeamento do modelo PDCA, já referido na revisão da literatura.

Para a análise da legislação foi utilizado o sítio da Internet do Diário da República, no qual é possível consultar todos os diplomas existentes e também ficar a par da nova

legislação lançada diariamente. Para além disso, foi também utilizado o sítio da Internet da APA (Agência Portuguesa do Ambiente), onde constam os principais diplomas legais para cada componente ambiental, assim como a legislação associada aos vários instrumentos ambientais existentes.

Existem diversos diplomas ambientais aplicáveis ao hotel Parador Casa da Ínsua, estando os mais relevantes apresentados na tabela que se segue.

Tabela 1 - Diplomas ambientais mais relevantes na implementação do SGA.

<i>Descritor</i>	<i>Diploma</i>	<i>Sumário</i>	<i>Requisitos a cumprir</i>
<i>Água</i>	Decreto-Lei nº 226-A/2007	Estabelece o regime da utilização dos recursos hídricos.	Existência de licença para captação de águas subterrâneas; A rejeição de efluentes deve cumprir as normas previstas na licença de rejeição de águas residuais.
	Decreto-Lei nº 236/98	Estabelece normas para proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas.	Realizar controlo do consumo de água e análise das substâncias perigosas nos efluentes resultantes da sua utilização.

Decreto-Lei nº 78/2004	Estabelece o regime da prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera.	<p>A velocidade de saída dos gases da chaminé deve ser, pelo menos, 6 m/s, se o caudal ultrapassar 5000 m³/h, ou 4 m/s, se o caudal for inferior ou igual a 5000 m³/h;</p> <p>A altura da chaminé deve ser, no mínimo, de 10 m e 3 m acima da mais elevada das cumeeiras dos telhados do edifício em que está implantada;</p> <p>O nº de tomas deve estar adequado ao diâmetro da chaminé (< 0,35 m - 1 toma; >0,35 m - 2 tomas).</p>
Portaria nº 677/2009	Fixa os valores limite de emissão (VLE) aplicáveis às instalações de combustão.	Os gases emitidos pelas caldeiras a gás devem cumprir os VLE previstos no anexo I.
Decreto-Lei nº 35/2008	Define os requisitos das qualificações mínimas do pessoal envolvido na manutenção de equipamentos que contêm substâncias que empobrecem a camada de ozono.	<p>Os técnicos que realizem as intervenções em equipamentos que contêm substâncias que empobrecem a camada do ozono devem ser devidamente qualificados, com certificado técnico válido;</p> <p>Proceder à verificação anual do equipamento fixo com carga de fluido refrigerante superior a 3 kg para deteção de eventuais fugas de substâncias regulamentadas;</p> <p>Colocação de uma placa sinalética em todos os equipamentos, com</p>

		indicação da carga de fluído de refrigeração superior a 3 kg.
Decreto-Lei n.º 73/2011	Transpõe a Diretiva n.º 2008/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de novembro, relativa aos resíduos.	<p>Obrigatório possuir documentos comprovativos de que os destinatários dos resíduos estão autorizados a receber os mesmos para armazenagem, valorização ou eliminação;</p> <p>Correto preenchimento das GAR (Guias de Acompanhamento de Resíduos) para todos os resíduos transportados e/ou encaminhados;</p> <p>Comprovativo de registo no SIRER (Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos) e de pagamento da taxa de registo;</p> <p>Preenchimento do MIRR (Mapa Integrado de Registo de Resíduos).</p>
Decreto-Lei n.º 366-A/1997	Estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens	Obrigatório a existência de sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens (consignação ou integrado).
Decreto-Lei n.º 267/2009	Estabelece o regime jurídico da gestão de óleos alimentares usados (OAU).	<p>Obrigatória a recolha dos óleos alimentares usados por uma entidade autorizada;</p> <p>Afixar, em local bem visível, o certificado de gestão dos OAU,</p>

<i>Substâncias ou Preparações Perigosas (SPP)</i>	<i>Ruído</i>		enviado anualmente pela entidade gestora.
		Decreto-Lei n.º 9/2007	Aprova o Regulamento Geral do Ruído e revoga o regime legal da poluição sonora. Necessidade de requerer uma licença especial de ruído, em caso de atividades ruidosas temporárias, emitida pelo município.
	<i>Energia</i>	Regulamento (CE) n.º1907/2006	Relativo ao registo, avaliação, autorização e restrição de substâncias químicas (REACH), que cria a Agência Europeia das Substâncias Químicas. Existência de Fichas de Dados de Segurança (FDS), atualizadas e redigidas em português, para todos os produtos químicos da unidade; Manuseamento e armazenamento dos produtos químicos é feito segundo o seu rotulo e a sua FDS; Aplicação das medidas apropriadas para controlar os riscos identificados na avaliação de segurança química ou na FDS.
		Decreto-Lei n.º 28/2016	Relativo à melhoria do desempenho energético dos edifícios. Possuir certificado SCE (Sistema da Certificação Energética), que deve estar afixado em local bem visível; Possuir comprovativo de pagamento de registo no SCE; Avaliação periódica do desempenho energético do edifício e realização de relatório após cada avaliação; Acompanhamento de edifício por um Técnico de Instalação e Manutenção (TIM).

Decreto-Lei n.º 147/2008	Estabelece o regime jurídico da responsabilidade por danos ambientais.	Existência de garantias financeiras que permitam assumir a responsabilidade ambiental inerente à atividade, tais como: apólices de seguro, garantias bancárias, participação em fundos ambientais ou fundos próprios.
-----------------------------	--	---

Após um levantamento detalhado de toda a legislação ambiental aplicável à unidade hoteleira foi elaborada uma lista de verificação dos requisitos legais, de modo a facilitar a avaliação da conformidade legal no momento da visita ao hotel.

3.3.2. Conformidade Legal e Aspetos Ambientais

A análise da conformidade legal consistiu numa visita ao hotel, realizada no dia 22/11/2016, onde foram analisados vários aspetos associados aos requisitos legais, tais como a chaminé das caldeiras a gás, a zona da piscina, a zona de armazenamento dos resíduos, a cozinha, o sistema de drenagem das águas residuais, entre outros. Para além disso, foi realizada uma reunião com as pessoas responsáveis pela unidade, de modo a averiguar o estado de outras situações legais, tais como a documentação exigida na gestão dos resíduos, os controlos dos consumos de água e energia, a existência de fichas de dados de segurança para os produtos químicos da unidade, a existência de certificado SCE, etc.

Durante a visita verificou-se que o hotel não possuía praticamente nenhuma medida de gestão ambiental implementada. As únicas práticas existentes na unidade estavam associadas às atividades da restauração, tais como: a gestão dos OAU, os quais eram colocados em recipientes específicos e recolhidos por um operador licenciado; a existência de certificado Verdoreca, associado à recolha, por parte da Sociedade Ponto Verde, das embalagens de tara perdida resultantes da comercialização de bebidas; e ainda a existência de uma câmara de separação das gorduras provenientes dos efluentes resultantes da cozinha, de modo a evitar a descarga destes compostos para o coletor municipal.

Como resultado desta visita foi elaborado um relatório de conformidade legal (anexo 1), no qual são apresentados todos os aspetos legais que a unidade não está a cumprir, assim como as atividades que devem ser colocadas em prática para corrigir as não conformidades, a pessoa responsável pelo desenvolvimento dessas atividades e ainda a coima associada a cada contraordenação ambiental apresentada. Para além dos requisitos legais, este relatório integra também outros requisitos exigidos ao hotel, como é o caso dos requisitos dos Paradores, grupo ao qual a unidade pertence, e ainda alguns requisitos exigidos pelo SGA.

Assim, com a elaboração deste relatório de conformidade foi possível determinar e reunir os aspetos essenciais a alterar no hotel, de modo a que fosse feita uma implementação adequada do SGA.

Na mesma visita foi também possível fazer o levantamento dos aspetos ambientais (AA's) associados à unidade hoteleira, os quais foram posteriormente reunidos numa ficha de identificação dos AA's (anexo 2). Os principais AA's identificados durante a visita foram:

- o consumo de recursos, tais como: água, energia elétrica, gás natural, papel, entre outros;
- a produção de vários tipos de resíduos, como por exemplo, resíduos de cartão, plástico, equipamentos elétricos e eletrónicos, lâmpadas e óleos alimentares;
- a emissão de gases com efeito de estufa;
- a produção de efluentes, essencialmente domésticos;
- a produção ocasional de ruído;
- a existência de algum odor desagradável no local de armazenamento dos resíduos;
- a existência de potenciais emergências associadas à atividade, tais como: incêndios, inundações, explosões, focos de legionella, fuga de CFC's, derrames de substâncias ou preparações perigosas, entre outras.

Para além desta ficha de identificação foi também elaborada uma tabela onde se associam os vários AA's às diferentes fases do ciclo de vida da atividade hoteleira (anexo 2). Deste modo foi possível realizar uma análise mais detalhada de cada AA identificado,

determinando as fases do ciclo de vida onde cada um deles está presente, o que permitiu posteriormente a elaboração de medidas mais eficazes para o seu tratamento.

3.3.3. Documentação exigida pela norma ISO 14001:2015

Nesta fase do estágio foram elaborados todos os documentos necessários à implementação do SGA. Estes foram criados em colaboração com a pessoa responsável pela área da qualidade, uma vez que a empresa pretende não só obter a certificação ISO 14001 como também a ISO 9001. Assim, a elaboração dos documentos para um Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA), em vez da sua elaboração para sistemas isolados, torna o processo de certificação mais eficiente. Porém, serão apenas referidos os aspetos associados ao SGA, dado que o foco deste trabalho é a vertente ambiental do sistema de gestão.

Inicialmente foi realizada uma análise de toda a norma ISO 14001:2015, de modo a verificar, pormenorizadamente, quais os seus requisitos e quais os documentos por ela exigidos. Para complementar a análise, foi também estudado o Guia do Utilizador da ISO 14001:2015, elaborado pela APCER.

Tendo em conta esta análise foi possível criar uma estrutura documental para o SGA (figura 10), a qual passou a ser composta por quatro níveis: o nível 1 ou estratégico, que inclui o manual do sistema e a matriz de controlo de documentos, o nível 2 ou tático, composto pelos procedimentos e os processos, o nível 3 ou operacional, onde se encontram as fichas de proteção ambiental (FPA's), os procedimentos operacionais (PO's) e relatórios, e o nível 4 ou das evidências, que inclui os impressos e registos.



Figura 10 - Estrutura documental do SGA.

i. Nível 1

O primeiro documento a ser elaborado foi o manual do sistema, designado por Manual da Qualidade e Ambiente (MQA), o qual é composto por sete secções: capa, secção introdutória, promulgação, organização dos serviços, política QA, apresentação da empresa e SGQA.

Este documento reúne as informações gerais relativas à empresa e integra dois pontos fulcrais à implementação do SGA, que são: a política ambiental, elaborada conjuntamente com a política da qualidade, e a definição do âmbito do sistema, presente na sétima secção do manual.

Para a elaboração da política ambiental, neste caso designada por política QA (anexo 3), foram tidos em conta os pontos exigidos pela ISO 14001:2015 para o seu estabelecimento, nomeadamente o compromisso de proteção do ambiente, de cumprimento das obrigações de conformidade e de melhoria contínua do sistema. Deste modo, a política QA do Parador Casa da Ínsua passou a assumir, entre outras, as seguintes linhas orientadoras:

“(…)

Cumprir com os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015, do cliente e outros;

Cumprir a legislação aplicável;

Atuar de modo a minimizar os impactes dos aspetos ambientais;

Assegurar a melhoria contínua dos sistemas;

Garantir uma transparente informação dos seus serviços;

(...)

Manter os colaboradores e clientes sensibilizados para a necessidade de assumir uma atitude pró-ativa no que concerne às questões ambientais;

Adotar uma atitude pró-ativa de forma a proteger o meio ambiente e a prevenir continuamente a poluição;

(...). “

Segundo a norma NP EN ISO 14001:2015, a definição do âmbito para um SGA consiste no estabelecimento do seus limites e aplicabilidade dentro da organização onde será implementado. Para a sua determinação devem ser considerados diversos aspetos, tais como: questões internas e externas, limites físicos, obrigações de conformidade, funções e serviços. O âmbito do sistema implementado no Parador Casa da Ínsua encontra-se definido na última secção do MQA (anexo 3), como já foi referido anteriormente, e estabelece o seguinte:

“Os Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental aplicam-se à prestação de serviços nas áreas de alojamento, reuniões e de comidas e bebidas, no Hotel Parador Casa da Ínsua, de acordo com os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015, respetivamente.”

Para além do MQA, o nível 1 inclui ainda outro documento designado por Matriz de Controlo de Documentos (anexo 5). Esta matriz integra todos os documentos associados ao sistema, tendo como principal objetivo facilitar o seu controlo. Deste modo, este documento consiste numa tabela que identifica o nível, o tipo, o código, a designação e as versões associadas a cada documento pertencente ao SGA. O nível varia entre 1 e 4 (dependendo do nível da estrutura documental onde o documento está integrado), o tipo de documento refere-se ao facto de poder ser, por exemplo, um manual, um procedimento

ou uma ficha, o código é composto pela sigla do tipo de documento em questão e pelo seu número (ex: MQA 01), a designação consiste no nome atribuído a cada documento e, por fim, a versão corresponde ao número de vezes que aquele documento já sofreu alterações.

Apesar da criação desta matriz só ter tomado lugar após a elaboração de toda a restante documentação do sistema, esta foi integrada no nível 1 da estrutura documental, uma vez que contém informações relativas a todos os níveis da mesma, devendo por isso integrar o seu nível mais abrangente.

ii. **Nível 2**

Como já foi referido anteriormente, o nível 2 da estrutura documental inclui os procedimentos e os processos do sistema.

Os procedimentos são uma parte muito importante da documentação, uma vez que é aqui que ficam definidos os métodos que serão colocados em prática pela unidade, de modo a haver uma implementação correta dos vários parâmetros do SGA. Em cada documento são também delegadas as responsabilidades relativas a cada procedimento.

PQA 01

Começou-se por elaborar um procedimento relativo ao contexto da unidade, ao qual se deu o nome de “PQA 01 00 – Contexto Organizacional” (anexo 6), sendo que PQA é a abreviatura para Procedimento da Qualidade e Ambiente, 01 é o número do procedimento e 00 é a versão do documento. Este procedimento tinha como principal objetivo o seguinte:

“(...) estabelecer um método para definir as questões internas e externas que afetem ou sejam afetadas pelo SGQA, assim como para identificar as partes interessadas relevantes para o sistema, as suas expectativas e necessidades e quais destas se tornam obrigações de conformidade para a organização.”

A definição das questões internas e externas da organização é um requisito introduzido pela última versão da norma ISO 14001 e diz respeito a questões positivas e negativas que possam afetar ou ser afetadas pelo SGA a implementar. Deste modo, para

determinar as questões internas dever-se-á ter em conta a missão, visão, cultura e estratégia da organização, entre outros aspetos que se considerem relevantes. Quanto às questões externas, estes devem incluir os aspetos tecnológicos, culturais, socioeconómicos, políticos, concorrenciais e, essencialmente, as condições ambientais que podem ser afetadas pela organização ou que são suscetíveis de a afetar (APCER, 2016).

Para a identificação das PI relevantes, deve ser realizada uma análise aos vários *stakeholders* que podem afetar a performance da empresa ou ser afetados pelas suas atividades. Assim, o método definido para distinguir as PI relevantes e não relevantes para o sistema foi a atribuição de pontuações a todas as PI do hotel consoante o grau de influência que um dado *stakeholder* tem no desempenho do sistema e vice-versa, procedendo-se ao preenchimento de uma tabela semelhante à apresentada de seguida (tabela 2). Quando a pontuação final de uma PI for igual ou superior a 3, então esta é considerada relevante para o sistema. Este método encontra-se explicado de forma mais detalhada no PQA 01 00 (anexo 6).

Tabela 2 - Exemplo de tabela para classificação das PI's (não=0; parcialmente=1; totalmente=2).

Parte Interessada	É influenciada pelo SGQA?	Influencia o desempenho do SGQA?	Poderá no futuro	Total
			influenciar fortemente ou ser fortemente influenciada pelo SGQA?	
Clientes				
Colaboradores				
Fornecedores				

Para todas as PI relevantes é necessário identificar as suas necessidades e expectativas relativamente ao hotel, tais como os aspetos que as preocupam e as melhorias que gostariam de ver na organização. Esta informação pode ser obtida através de questionários ou reuniões, por exemplo. Durante o processo de recolha de informação

deve ser solicitado às PI que identifiquem os aspetos que consideram mais críticos, de modo a auxiliar a organização na escolha das necessidades e expectativas que se irão tornar obrigações de conformidade.

PQA 02

O segundo procedimento a ser elaborado foi o “PQA 02 00 – Identificação de Riscos e Oportunidades” (anexo 7). Neste documento é definida a metodologia para identificar os R&O (Riscos e Oportunidades), que podem ser definidos como os potenciais efeitos adversos ou benéficos, que podem influenciar a performance do sistema, tais como: uma descarga accidental de águas residuais contaminadas em meio não autorizado ou o surgimento de uma nova tecnologia que possibilite a redução de custos (APCER, 2016). O método definido baseia-se na análise dos seguintes aspetos, apresentados no PQA 02 00:

“(…)

- *contexto da organização, tendo em conta as suas questões internas e externas;*
- *necessidades e expectativas das PI;*
- *Aspetos Ambientais da organização, tendo em conta a sua classe (Adversos e Benéficos);*
- *obrigações de conformidade, tendo em conta os requisitos legais e os restantes requisitos aplicáveis.”*

Neste procedimento é também definido o método de tratamento dos R&O identificados. Para o tratamento de riscos é dada prioridade aos que têm maior severidade e maior probabilidade de ocorrência, sendo que no que diz respeito aos riscos ambientais a análise destes fatores é feita numa escala de 1 a 3, em que 1 é risco ambiental baixo e 3 significa risco ambiental elevado. Deste modo, os riscos ambientais com prioridade de tratamento são os de nível 3, uma vez que estão associados a impactes ambientais significativos.

Durante a elaboração de ações de tratamento para os R&O identificados devem ser tidos em conta vários aspetos, tais como opções tecnológicas, nomeadamente as

melhores técnicas disponíveis no momento, e questões financeiras e operacionais da organização, como por exemplo recursos logísticos existentes ou recursos humanos e respetiva formação (APCER, 2016).

PQA 03

Seguidamente elaborou-se o procedimento relativo ao controlo da documentação e das obrigações de conformidade relativas ao sistema, ao qual se deu o nome de “PQA 03 02 – Gestão da Informação Documentada” (anexo 8). Este documento tinha como principal objetivo o seguinte:

“Estabelecer as linhas de orientação e responsabilidades relativas às atividades de controlo da informação documentada e dos dados, correspondentes aos níveis da estrutura hierárquica da documentação, que identifiquem claramente os diferentes tipos de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente.

Definir um método para controlar as obrigações de conformidade (requisitos legais e outros requisitos) aplicáveis ao Hotel Parador Casa da Ínsua, que estejam relacionadas com os seus aspetos ambientais.”

Este procedimento estabelece que toda a informação relativa ao sistema tem de estar documentada e normalizada, possuindo a codificação e a estrutura explicitadas no procedimento em questão. Quando é detetada uma incorreção em qualquer documento ou sempre que haja alteração de qualquer processo do sistema, o documento correspondente deve ser revisto e atualizado, sendo alterado o seu número da edição (a cada revisão está associada a adição de uma unidade). Sempre que é feita uma revisão a um documento, a edição anterior torna-se obsoleta, sendo arquivada em pasta própria para documentos obsoletos e gerida pelos responsáveis do departamento da qualidade e ambiente do grupo e pelos responsáveis da unidade hoteleira. O acesso à informação documentada do sistema por parte dos colaboradores do hotel é garantido através da intranet, a qual está disponível nas instalações da unidade.

No procedimento referido acima é também definido o método de controlo dos documentos externos, tais como normas e diplomas legais. O controlo da legislação

ambiental aplicável ao hotel é feito pelo responsável do ambiente. Esta deve ser registada no MOD 1.01 - Mapa de Legislação Ambiental, o qual é atualizado sempre que surgem novos requisitos a cumprir ou quando há alguma alteração dos requisitos existentes. O controlo do surgimento ou alteração de requisitos legais aplicáveis ao hotel é feito através de uma consulta periódica aos sítios da internet do Diário da República e do Jornal Oficial da União Europeia.

PQA 04

Como referido anteriormente na revisão da literatura, é essencial haver uma boa gestão das compras realizadas pelo hotel, de modo a evitar desperdícios de alimentos e a sobrecarga dos locais de armazenamento dos produtos adquiridos. Para tal, introduziu-se nesta secção um procedimento relativo ao processo de compras, ao qual se deu o nome de “PQA 04 07 – Aprovisionamento” (anexo 9) e que tem o seguinte propósito:

“Definir a metodologia seguida no processo de compras de forma a garantir que todos os produtos comprados estão em conformidade com os requisitos necessários, minimizando os riscos de produtos não conformes.”

Um pedido de compras só é efetuado quando a unidade hoteleira verificar que o stock existente não permite cumprir o planeamento de produção ou não assegura o funcionamento normal dos serviços prestados. A aprovação do pedido de compras é da responsabilidade do gestor de compras, o qual deve selecionar o fornecedor dos produtos segundo a seguinte regra descrita no PQA 04 07:

“(…) Regra geral, é o preço que dita a escolha do fornecedor. Em caso de preços iguais, será escolhido o fornecedor com melhor avaliação, sendo tida em conta a sustentabilidade ambiental dos seus processos produtivos/operacionais, entre outros aspetos. No entanto, poderá haver situações em que seja necessário escolher o fornecedor que, por exemplo, nos garanta o prazo de entrega mais rápido.”

Durante a receção dos produtos, é realizada uma inspeção aos mesmos na presença do representante do fornecedor. Caso se verifique alguma irregularidade nos requisitos estabelecidos, nomeadamente no que diz respeito à conformidade das embalagens,

controle de temperatura e boas práticas ambientais, é feita a devolução dos produtos. Se a irregularidade for considerada crítica, a pessoa responsável pela receção dos produtos deve preencher uma Ficha de Não Conformidade, que será tida em conta numa posterior avaliação dos fornecedores.

Sempre que os produtos a adquirir estiverem associados a potenciais impactes ambientais significativos, como é o caso de substâncias ou preparações perigosas, essa aquisição deve ser comunicada ao responsável pela gestão ambiental, que deve assegurar que são cumpridas as obrigações de conformidade durante a receção dos produtos.

PQA 05

Seguidamente, elaborou-se o procedimento relativo à gestão de recursos e à comunicação interna e externa. Este procedimento designa-se por “PQA 05 06 – Gestão de Recursos” (anexo 10) e possui o seguinte objetivo:

“Descrever as atividades desenvolvidas para o recrutamento e formação dos recursos humanos, assim como para a gestão de equipamentos e a comunicação interna e externa da unidade.”

As necessidades de recrutamento no âmbito da implementação e manutenção do sistema são avaliadas pela gestão da qualidade e ambiente ou pelos responsáveis de cada área, e apresentadas à administração para aprovação. Sempre que é recrutado um novo colaborador, este passa por um processo de acolhimento, onde lhe é transmitida informação relativamente à unidade e ao sistema implementado, de modo a que este fique a par dos objetivos do sistema e das suas responsabilidades no alcance dos mesmos.

Quanto aos colaboradores já existentes na unidade e que desenvolvam atividades enquadradas no âmbito do sistema, estes devem passar por um processo de sensibilização ambiental, devendo ser-lhes transmitida informação relativa aos seguintes aspetos:

*“- Impactes ambientais, medidas corretivas e regras de boas práticas ambientais;
- Procedimentos de resposta a emergência estabelecidos e funções dos principais intervenientes;
- Informação sobre resultados das investigações de incidentes e causas dos mesmos.”*

Quanto ao método de comunicação interna da unidade, este é suportado por dois modelos: o MOD 1.08 – Comunicação do serviço, que deve ser preenchido pelas empresas que prestam serviços à unidade, discriminando o tipo de serviço em questão, e o MOD 1.09 – Comunicação interna, que serve para transmitir informações diversas relativas à unidade, nomeadamente informações sobre o SGQA. Estas informações podem também ser transmitidas por outros meios, tais como a intranet, reuniões, cartazes, boletins e ações de formação.

A comunicação externa de unidade caracteriza-se pela receção e tratamento de informação obtida por parte dos seus *stakeholders*, no que diz respeito a questões ambientais e da qualidade dos serviços. Estas informações podem ser, por exemplo, sugestões, dúvidas ou reclamações. Este procedimento estabelece que tem de ser dada resposta a todas as comunicações externas provenientes dos seus *stakeholders*. No caso de ocorrer uma reclamação ambiental, deve ser aberta uma Ficha de Não Conformidade, que terá de ser posteriormente analisada e tratada.

Os procedimentos de comunicação interna e externa encontram-se descritos, de forma mais detalhada, nos pontos 5.5 e 5.6 do PQA 05 06, presente no anexo 10.

PQA 06

Uma das partes mais importantes na implementação do SGA é a determinação dos aspetos ambientais (AA's) e respetivos impactes. Segundo a norma ISO 14001:2015, um AA pode ser definido da seguinte forma:

“Elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que interage ou pode interagir com o ambiente.”

A todos os AA's está associado um ou mais impactes ambientais, que podem ser definidos como a influencia de um AA no meio ambiente, podendo essa alteração ser adversa ou benéfica. Alguns exemplos de impactes ambientais são a contaminação dos solos, a poluição do ar, a escassez de recursos naturais, etc.

Para a determinação dos AA's associados às atividades da unidade hoteleira e respetivos impactes, foi elaborado um procedimento designado por “PQA 06 10 – Medição e Monitorização dos Aspetos Ambientais” (anexo 11).

Neste procedimento estabeleceu-se que o método de identificação dos AA's consiste na análise das atividades do hotel incluídas no âmbito do sistema, decompondo-as em operações principais. Para cada operação devem ser identificados os vários AA's, nomeadamente:

“Efluentes gasosos: emissões gasosas para a atmosfera.

Efluentes líquidos: efluentes líquidos descarregados direta ou indiretamente no meio recetor.

Resíduos: resíduos sólidos e líquidos gerados.

Ruído: som ou um conjunto de sons desagradáveis e/ou perigosos com impacte sobre o meio ambiente.

Matérias-primas e outros recursos: utilização de matérias-primas e recursos naturais.

Outros aspetos sociais e ambientais do local: existência de zonas protegidas, etc.”

Todos os AA's identificados devem ser caracterizados relativamente à situação operacional em que se verificam, à sua incidência e à sua classe. A situação operacional diz respeito ao contexto em que o AA acontece, ou seja, se este está associado a uma situação normal pertencente à rotina da empresa, a uma situação ocasional planeada ou a uma situação de emergência. Por sua vez, a incidência diz respeito à capacidade do hotel de influenciar a ocorrência desse AA, podendo ser considerada controlável, caso a unidade hoteleira consiga controlar a ocorrência da atividade associada ao AA, ou influenciável, caso a unidade não tenha um controlo total sobre a atividade em questão, podendo apenas influenciar a sua ocorrência. Por fim, a classe do AA refere-se ao facto de este poder ser adverso, quando possui um impacte ambiental negativo, ou benéfico, caso possua um impacte ambiental positivo.

Adicionalmente, a identificação dos AA's deve ter em conta uma perspetiva de ciclo de vida, avaliando todas as seguintes etapas:

“(…) reservas pelos clientes, aquisição de produtos pela unidade, transporte de produtos para a unidade, armazenamento dos produtos, deslocação dos clientes para a unidade, estadia (utilização/consumo dos produtos), deslocação dos clientes p/ casa, manutenção de equipamentos e infraestruturas, acondicionamento dos resíduos, recolha/transporte dos resíduos e tratamento dos resíduos.”

Como já foi referido, todos os AA's têm um ou mais impactes ambientais associados. Estes impactes ambientais devem ser identificados e caracterizados relativamente à sua frequência/probabilidade de ocorrência, à sua severidade, ao seu nível de risco, à sua escala/quantidade, à sua importância e à sua significância. As escalas de avaliação de todos estes parâmetros encontram-se apresentadas no PQA 06 10 (anexo 11).

A importância de um impacte ambiental é determinada pela avaliação dos restantes parâmetros (frequência/probabilidade, severidade, escala/quantidade), podendo variar entre 3 e 15. Um impacte ambiental é considerado significativo sempre que o valor da sua importância for igual ou superior a 12, e/ou sempre que este estiver associado a um requisito legal, a necessidades e expectativas de partes interessadas ou a situações de emergência.

No procedimento em questão está também definido o método de controlo dos aspetos ambientais identificados. A monitorização dos AA's deve passar pela implementação de:

“(...) procedimentos operacionais, regras de boas práticas, meios de controlo e meios de teste (resposta a emergência) que nos permitam minimizar ou controlar os impactes ambientais decorrentes dos aspetos identificados.”

PQA 07

Outro fator importante num SGA é a elaboração de métodos de preparação e resposta a emergências. As situações de emergência estão, normalmente, associadas à ocorrência de acidentes de natureza ambiental (ANA), tais como incêndios, inundações, derrames de substâncias ou preparações perigosas e fugas de CFC's. Deste modo, elaborou-se o procedimento “PQA 07 01 – Preparação e resposta a emergências” (anexo 12), que tem como objetivo o estabelecimento de métodos para identificar e responder a situações de emergência, minimizando os impactes ambientais que lhes estão associados.

A identificação dos potenciais ANA's que podem ocorrer na unidade é da responsabilidade do gestor ambiental e realiza-se através da análise dos AA's e riscos que lhes estão associados, e ainda de uma avaliação das condicionantes e perigos associados às atividades do hotel.

Neste procedimento estabelece-se que o método para a preparação e resposta a emergências é constituído pelos seguintes pontos:

*“Identificação de situações de emergência;
Identificar as consequências reais ou potenciais;
Elaborar as MA;
Verificar as MA;
Aprovar as MA;
Divulgar as MA;
Providenciar equipamentos de emergência apropriados;
Dar formação aos colaboradores;
Fazer simulacros;
Elaborar o relatório de atividades de emergência;
Elaborar o plano de ações;
Rever e atualizar as MA.”*

As MA referidas neste método são as medidas de autoproteção, que consistem num conjunto de ações que devem ser postas em prática de modo a evitar a ocorrência de acidentes ou a minimizar os seus impactes quando estes não possam ser evitados. Estas ações estão registadas na Ficha de Proteção Ambiental (FPA) relativa aos ANA, que será abordada mais à frente.

As simulações de situações de emergência devem incluir todos os colaboradores da unidade, devendo ser realizado um simulacro anualmente, seguido da elaboração de um relatório de atividade de emergência.

PQA 08

Para que seja possível assegurar a melhoria contínua de um SGA, é necessário realizar verificações ao desempenho do mesmo, através de visitas ambientais e auditorias internas à unidade. Para o cumprimento deste requisito elaborou-se o “PQA 08 10 – Visitas e Auditorias Internas” (anexo 13), que possui o seguinte objetivo:

“(...) definir o método de realização de visitas e auditorias internas ao Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente. As visitas e auditorias ao SGQA têm como objetivo assegurar que as atividades estão conformes com as

disposições planeadas, com os requisitos das normas de referência e com os requisitos que este sistema estabelece.”

A realização de auditorias internas é estabelecida pelos gestores da qualidade e ambiente, os quais devem registar no Programa de Auditorias (MOD 1.32) as datas previstas e os requisitos a auditar, assegurando que anualmente são auditadas todas as áreas da unidade hoteleira.

Estas auditorias devem ser realizadas por uma equipa auditora do Grupo Visabeira, baseando-se na informação documentada do sistema, que deve ser disponibilizada à equipa auditora para preparação da auditoria. Todas as auditorias devem ser realizadas na presença dos responsáveis pela área a auditar e pelos restantes colaboradores daquela área.

Sempre que se verificarem inconformidades relativamente à informação documentada, ou aos requisitos da norma de referência, é aberta uma Ficha de Não Conformidade (MOD 1.06), onde ficam registadas as evidências que lhe deram origem. No final de cada auditoria, a equipa auditora elabora um relatório da auditoria, no qual devem constar todas as não conformidade detetadas, assim como outras informações identificadas no PQA 08 10. Após a elaboração do relatório, este deve ser distribuído pelos gestores da qualidade e ambiente e pelos responsáveis da área auditada. Estes ficam incumbidos da análise das evidências que deram origem às não conformidades e da elaboração de medidas corretivas para o seu tratamento.

Por sua vez, as visitas ambientais são mais informais e realizadas com maior regularidade que as auditorias, tendo também como objetivo a verificação da conformidade das atividades do hotel com a informação documentada do sistema, sendo atribuída uma pontuação ao desempenho do SGA no final de cada visita ambiental. Caso se verifique alguma inconformidade numa visita ambiental, esta deve ser registada num Mapa de Ocorrências (MOD 1.20).

PQA 09

Por fim, elaborou-se o procedimento relativo à melhoria contínua do sistema, ao qual se deu o nome de “PQA 09 03 – Melhoria Contínua” (anexo 14). Para este procedimento estabeleceram-se os seguintes objetivos:

“(...)Definir a metodologia a seguir para assegurar o controle e correspondentes responsabilidades e autoridades para o tratamento das não conformidades, assim como definir que ações são tomadas para as eliminar.

Documentar os processos de origem, implementação, acompanhamento e conclusão de ações corretivas.

Definir quais os inputs e outputs que devem estar presentes no processo de Revisão pela Gestão.”

A abertura de uma Ficha de Não Conformidade pode resultar de diversas situações, algumas delas já referidas anteriormente, tais como: inconformidades observadas em auditorias internas, reclamações de clientes ou outras partes interessadas, ocorrência de um ANA, avaliação de fornecedores, etc.

O procedimento de análise das não conformidades detetadas tem por base a metodologia dos 6 M's, também conhecida por diagrama espinha de peixe (figura 11). Esta metodologia consiste na avaliação de seis fatores, de modo a tentar perceber a origem da não conformidade. Os seis fatores analisados são:

- Máquinas (equipamentos que estavam a ser utilizados);
- Métodos (processos ou instruções que estavam a ser postos em prática);
- Matérias (matérias-primas que estavam a ser processadas ou utilizadas);
- Medição (calibração dos equipamentos que estavam em funcionamento);
- Meio ambiente (condições do meio envolvente);
- *Manpower* (comportamento dos colaboradores).

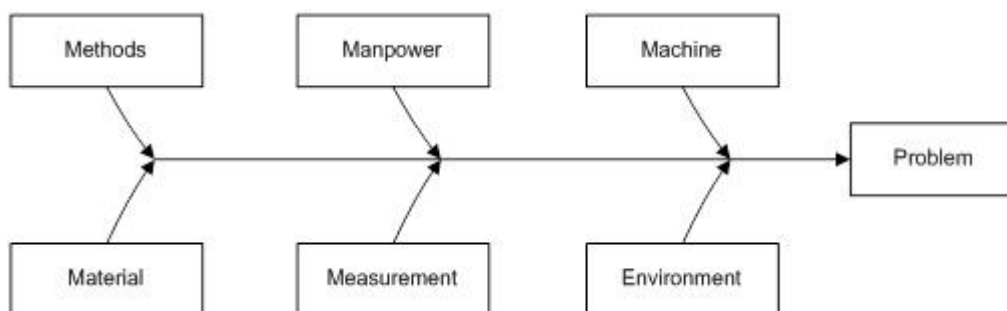


Figura 11 - Diagrama espinha de peixe. (Fonte: Hammar, 2016)

Assim que estiver determinada a origem da não conformidade, aplica-se a método dos “5 porquês”, de modo a identificar a causa da mesma. Este método consiste em questionar cinco vezes o porquê da ocorrência da não conformidade, tentando determinar a sua causa primordial. Na figura 12 é apresentado um exemplo da utilização deste método na identificação da causa de um problema/não conformidade.

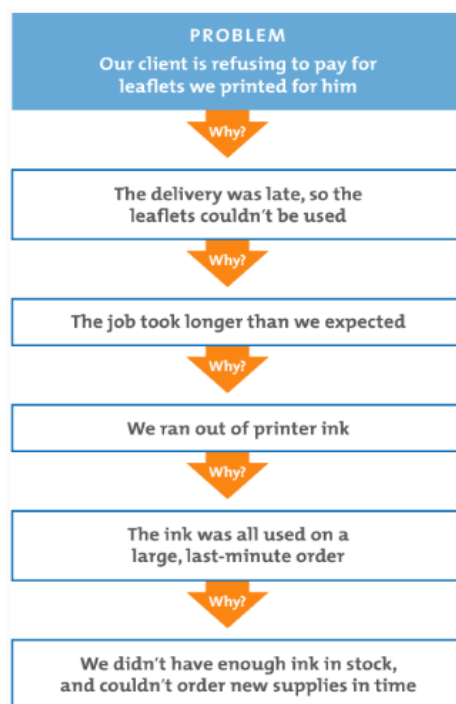


Figura 12 - Exemplo da aplicação do método dos 5 porquês. (Fonte: MindTools)

Após a determinação da causa principal de uma não conformidade, são elaboradas e implementadas medidas corretivas para o problema. Sempre que a não conformidade tenha provocado impactes ambientais adversos são também implementadas medidas de minimização dos danos.

Os gestores da qualidade e ambiente são responsáveis pela avaliação da eficácia das medidas corretivas implementadas. Se desta avaliação se concluir que as medidas permitiram a eliminação do problema dá-se seguimento ao fecho da não conformidade, porém se o problema persistir é necessário elaborar novas medidas corretivas.

Anualmente, a gestão de topo deve fazer uma revisão ao sistema, do modo a assegurar a sua conformidade com a norma de referência. Durante a revisão pela gestão são analisados diversos pontos relativos ao desempenho do sistema implementado, tais como: resultados de auditorias internas, indicadores de desempenho ambiental, avaliação

de fornecedores, estado das ações corretivas, desempenho dos processos, adequação da Política Ambiental e Objetivos estipulados, eficácia das ações para tratar R&O, entre outros aspetos descritos no PQA 09 03.

Depois de uma análise pormenorizada da informação existente relativa ao desempenho do sistema, devem ser elaboradas medidas que permitam a sua melhoria contínua. Para tal, após a revisão pela gestão, é elaborada uma ata de reunião (MOD 1.15), na qual ficam descritas as decisões tomadas e as ações a implementar relativamente aos seguintes tópicos:

*“Melhoria contínua da eficácia do SGQA e dos seus processos
Objetivos e metas estabelecidas para a unidade
Eventuais alterações à política da qualidade e ambiente
Cumprimento das obrigações de conformidade da organização
Melhoria do produto/serviço relacionada com os requisitos do cliente
Necessidade de recursos”*

Como já foi referido anteriormente, o nível 2 da informação documentada não só integra os procedimentos, como também os processos do sistema.

Os processos incluem o documento de caracterização do processo de gestão do sistema e o Programa de Gestão Ambiental.

PR 01

O documento de caracterização do processo de gestão, ao qual se deu o nome de “PR 01 01 – Gestão QA” (anexo 15), apresenta, de forma resumida, as várias etapas da gestão do SGA, assim como as suas entradas e saídas. Para além disso, define também os intervenientes responsáveis por cada uma das atividades de gestão do sistema e a documentação associada às várias etapas.

O PR 01 01 estabelece que o processo de gestão do sistema é constituído pelas seguintes atividades:

- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais ambientais;
- Controlar os aspetos ambientais;

- Investigar os ANA e as não conformidades;
- Avaliar a satisfação dos clientes (reclamações ambientais);
- Realizar visitas e auditorias ambientais;
- Realizar controlo operacional do sistema;
- Analisar os dados do sistema (resultados de auditorias internas e indicadores ambientais);
- Implementar ações corretivas e de melhoria contínua.

Durante o processo de gestão do sistema, o gestor ambiental deve ter em conta os seguintes aspetos: trabalhos concluídos, reclamações ambientais, requisitos de clientes e outras PI's, requisitos legais e ANA's já ocorridos. A partir deste processo de gestão, deve ser possível obter os objetivos ambientais do sistema, os procedimentos do sistema descritos anteriormente, o mapa de aspetos ambientais, o MIRR, uma avaliação da conformidade legal, relatórios de ANA's, procedimentos operacionais do sistema e sugestões de melhoria.

PGA 01

O Programa de Gestão Ambiental (PGA 01 01), presente no anexo 16, é um documento onde estão identificados os objetivos ambientais estipulados para o sistema. Neste documento constam ainda os indicadores ambientais escolhidos, os AA's associados, as ações a desenvolver para atingir as metas estipuladas, os responsáveis pela implementação dessas ações e a frequência de avaliação dos indicadores.

Na tabela que se segue apresentam-se os pontos essenciais do Programa de Gestão Ambiental, nomeadamente os indicadores ambientais, objetivos estipulados para o SGA e as ações a desenvolver para os atingir.

Tabela 3 - Indicadores ambientais, metas estabelecidas e ações a desenvolver.

Indicador	Objetivo ambiental	Ações a desenvolver
Nº de ANA's	Nº de ANA's por trimestre = 0	Simulacros;

		<p>Dotar as equipas com kit's de contenção de derrames e extintores;</p> <p>Manutenção de extintores;</p> <p>Formação em acondicionamento e manuseamento de produtos químicos (FDS) e de boas práticas ambientais;</p> <p>Manutenções e revisões periódicas aos equipamentos por empresa certificada;</p> <p>Manutenções e revisões periódicas às infraestruturas e equipamentos.</p>
% dos resíduos valorizáveis	90% dos resíduos produzidos trimestralmente devem ser valorizados	Encaminhamento dos resíduos para operadores licenciados.
Nº de não conformidades e reclamações ambientais	Nº de não conformidades e reclamações ambientais por trimestre = 0	<p>Cumprir com os requisitos estabelecidos pelos PARADORES e as solicitações dos clientes;</p> <p>Cumprir com a legislação aplicável à prestação de serviços.</p>
% da redução do consumo de energia	Reduzir 1% o consumo de energia (eletricidade e gás) /(hóspede*dia) relativamente ao ano anterior	<p>Formação e sensibilização dos colaboradores;</p> <p>Manutenções e revisões periódicas;</p> <p>Colocação de folhetos informativos de boas práticas ambientais nos quartos.</p>
% da redução do consumo de água	Reduzir 1% do consumo de água /(hóspede*dia) relativamente ao ano anterior	<p>Formação e sensibilização dos colaboradores;</p> <p>Manutenções e revisões periódicas;</p> <p>Colocação de folhetos informativos de boas práticas ambientais nos quartos.</p>

A monitorização aos indicadores ambientais definidos deve ser realizada com a frequência estipulada no PGA 01 01 (anexo 16), de modo a verificar a evolução do desempenho ambiental da unidade.

iii. Nível 3

O nível 3 da informação documentada inclui os relatórios do contexto organizacional e dos R&O, o procedimento operacional de gestão ambiental e as FPA's.

Relatórios

O relatório do contexto organizacional, ao qual se deu o nome de “R 01 00 – Contexto Organizacional” (anexo 17), tem como finalidade a identificação das questões internas e externas da unidade hoteleira, assim como das suas PI's relevantes.

O método para a identificação das questões internas da unidade encontra-se definido no PQA 01 00 e consiste na análise das questões culturais e estratégicas do hotel, através da resposta a diversas questões, nomeadamente as seguintes:

“(…)

***Donde vem?** A Casa da Ínsua foi construída na segunda metade do séc. XVIII, sendo nesta altura conhecida por Solar dos Albuquerque. Este distingue-se por ser um palácio com uma importante componente cultural e histórica, mantendo o seu estilo barroco. Foi uma casa nobre durante vários anos, tendo-se tornado numa unidade hoteleira em 2009.*

***Para onde vai?** A unidade pretende manter o seu estilo original, preservando as suas componentes mais marcantes, tais como o seu terraço, a sua fachada e os seus vastos jardins, ao mesmo tempo que continua a distinguir-se pelo seu requinte e qualidade de serviços. Contudo, pretende também dar resposta aos problemas atuais, através de uma aposta na responsabilidade social e ambiental.”*

Por sua vez, as questões externas dizem respeito a dinâmicas e tendências do meio em que a organização se insere e opera. Algumas das questões externas identificadas, que

poderão afetar negativamente a unidade, são a situação de crise económica em que o país se encontra, que tem provocado uma acentuada diminuição da indústria no interior do país e um aumento do desemprego, assim como o aumento da desertificação no interior. Por outro lado, as questões externas que poderão influenciar positivamente a unidade hoteleira são as fortes componentes histórica e cultural associada a Penalva do Castelo, nomeadamente o poder e influências das antigas famílias senhoriais do local, assim como a sua gastronomia, o artesanato e os percursos pedestres da vila.

Quanto às PI's relevantes, estas foram identificadas recorrendo ao método descrito no PQA 01 00, e são as seguintes:

*“Clientes;
Trabalhadores;
Fornecedores;
Acionistas;
Contratados;
Legisladores;
Reguladores;
Comunidade envolvente.”*

No relatório dos R&O, designado por “R 02 00 – Riscos e Oportunidades (anexo 18), encontram-se registados os riscos e oportunidades associados às atividades do hotel, assim como algumas ações para os tratar. Para a elaboração deste relatório recorreu-se à metodologia descrita no PQA 02 00.

Deste modo, os riscos e oportunidades com maior prioridade de tratamento são os seguintes:

➤ Riscos:

“Poluição atmosférica associada:

- *às várias deslocações rodoviárias associadas com os serviços e atividades da unidade;*
- *às emissões poluentes das caldeiras a gás;*
- *a potenciais fugas de CFC's e HCFC's dos equipamentos de refrigeração e sistemas de ar condicionado;*

Contaminação dos recursos hídricos resultante:

- *da ocorrência de potenciais derrames de substâncias: produtos químicos, óleos, combustíveis, etc.;*
- *da produção de efluentes perigosos: efluentes com produtos de limpeza, efluentes resultantes da extinção de incêndios, etc.;*
- *do potencial aparecimento de legionella;*

Escassez de recursos naturais associada ao consumo excessivo de água e energia;

Contaminação do solo associada:

- *à ocorrência de potenciais derrames de substâncias: produtos químicos, óleos, combustíveis, etc.;*
- *à produção de resíduos perigosos de potenciais acidentes de natureza ambiental: incêndios, fugas de CFC's e HCFC's, derrames, etc.;*
- *à produção de resíduos inertes resultantes das atividades de prestação de serviços: resíduos de embalagens, óleos alimentares usados e RSU's;*
- *à produção de resíduos perigosos resultantes das atividades de manutenção de equipamentos e infraestruturas: cartões e plásticos sujos com óleos e massas, componentes metálicos, lâmpadas e EPI's sujos com óleos e massas."*

Algumas medidas que podem ser aplicadas para tratar os riscos identificados são: a utilização de um mapa de controlo de consumos para registar o consumo de água e energia da unidade, no sentido de monitorizar as quantidades mensais consumidas e de identificar potenciais fugas; a implementação de métodos de gestão ambiental, que devem ser descritos no respetivo procedimento operacional, de modo a evitar a contaminação do solo e dos recursos hídricos; e fomentar as boas práticas ambientais no hotel.

➤ **Oportunidades:**

"Aproveitamento dos benefícios que os espaços verdes têm no ambiente e na atração turística, através da conciliação das atividades existentes no hotel

com a preservação dos seus jardins, e da conservação da fauna existente no local;

Aproveitamento das águas pluviais para a rega dos jardins, em detrimento da utilização da água do furo ou da rede;

Crescente sensibilização dos turistas, e da população em geral, para a necessidade de preservar o meio ambiente através de boas práticas ambientais.”

Alguns exemplos de medidas para tratar as oportunidades identificadas são: a distribuição de ecopontos pelo hotel, de modo a tirar partido da crescente sensibilização das pessoas para necessidade de separar dos resíduos; preservar os espaços verdes que envolvem a unidade hoteleira, realizando uma limpeza e manutenção periódica aos mesmos; e implementar um mecanismo de captura da água das chuvas, através da utilização da cobertura da unidade como superfície de recolha e da instalação de uma cisterna de armazenamento, ou através da instalação de um reservatório subterrâneo para acondicionamento da água, adaptando os pavimentos exteriores para plataformas de recolha de águas pluviais (Quercus).

PO

O procedimento operacional de gestão ambiental, designado por “PO 01 02 – Gestão Ambiental”, é um documento que estabelece o método de controlo de vários aspetos associados à gestão ambiental do hotel, nomeadamente a gestão de resíduos, a gestão das SPP’s, a prevenção dos ANA’s e o consumo de água e energia.

Este PO estabelece que controlo do consumo de recursos, tais como água, eletricidade e gás, deve ser realizado através do registo dos consumos da unidade. Estes dados devem ser enviados, no final de cada mês, para o responsável do ambiente, que fica encarregue de calcular os consumos mensais de água (m³), gás (tep) e eletricidade (tep) e de registá-los no mapa de controlo de consumos da unidade (MOD 1.23). Adicionalmente, o responsável de ambiente deve analisar, no final de cada semestre, a intensidade carbónica associada ao consumo de energia da unidade. Para tal, devem-se

considerar os fatores de emissão de gases com efeito de estufa constantes no Despacho nº 17313/2008, que são os seguintes:

- Eletricidade: 0,47 Kg CO₂e/kWh
- Gás: 0,58 Kg CO₂e/kWh

Os restantes tópicos presentes no PO 01 02 (gestão de resíduos, SPP's e ANA's) constituem um resumo da informação presente nas respetivas FPA's. Como tal, estes tópicos serão abordados de seguida, aquando da descrição da FPA relativa a cada matéria.

FPA 01

A primeira FPA a ser elaborada foi a relativa à gestão das SPP's existentes na unidade hoteleira e designa-se por “FPA 01 03 – Produtos Químicos” (anexo 19). Os principais objetivos deste documento são a identificação de cenários de risco ambiental associados à existência de produtos perigosos no hotel e a prevenção da ocorrência de um ANA.

Neste caso, o cenário de risco ambiental mais frequente é o derrame, em solo ou meio hídrico, de SPP's habitualmente armazenadas e manuseadas na organização, tais como detergentes, desinfetantes ou reagentes. A concretização deste cenário constitui a ocorrência de um ANA.

Para que possa haver uma boa gestão do risco ambiental associado aos produtos químicos e prevenir a ocorrência de um ANA, devem ser respeitadas as normas estipuladas na FPA 01 03. A partir da consulta desta FPA, os colaboradores do hotel ficam a saber como proceder desde a receção das SPP's até ao armazenamento dos resíduos gerados pela utilização destes produtos.

Assim, nesta FPA estabeleceu-se que, aquando da receção das SPP's, o colaborador responsável deve verificar sempre o estado das embalagens dos produtos e garantir a adequação do rótulo presente nas mesmas. Os rótulos de produtos perigosos devem estar redigidos em português e possuir todas as informações presentes no exemplo da figura 13.

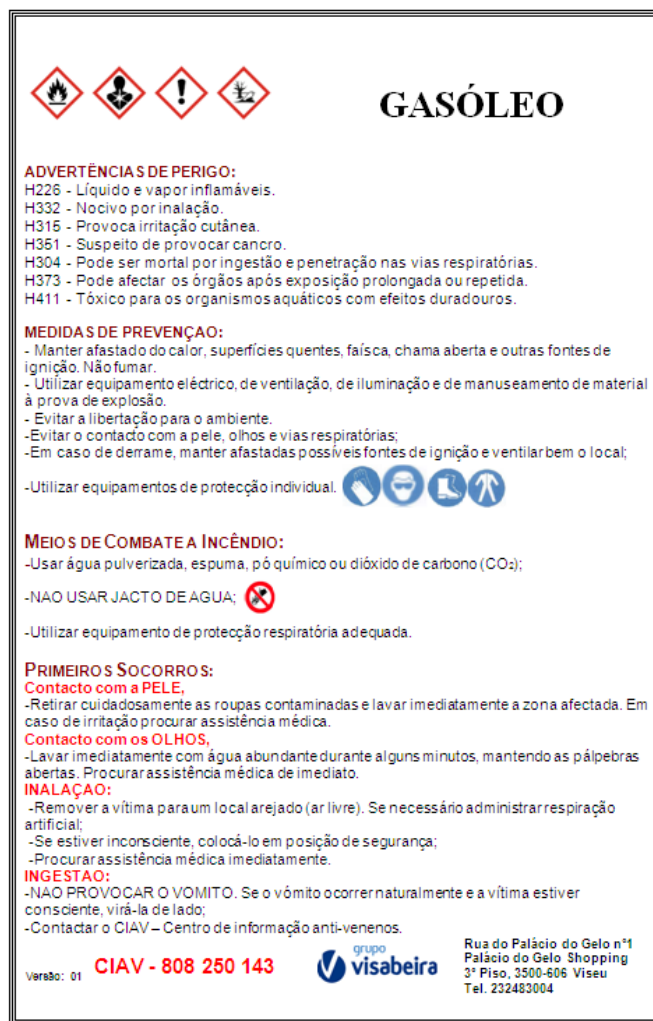


Figura 13 - Exemplo de rótulo para embalagens de SPP's.

Aquando do manuseamento de produtos perigosos, os colaboradores devem ter o cuidado de consultar os respetivos rótulos, de modo a assegurar uma utilização adequada dos produtos e de modo a verificar a necessidade de utilização de algum EPI (Equipamento de Proteção Individual), tal como luvas, óculos de proteção ou máscara. No manuseamento deve-se, sempre que possível, manter as embalagens das SPP's fechadas, uma vez que isso previne a emissão desnecessária de vapores ou a ocorrência

de um derrame do produto. Adicionalmente, os colaboradores nunca devem descartar os restos de produtos químicos pelo esgoto.

O armazenamento das SPP's deve também cumprir um conjunto de normas, nomeadamente ser feito em local devidamente identificado, coberto, com chão impermeável e possuir uma ou mais bacias de retenção para contenção de derrames de produtos químicos em estado líquido. Durante o armazenamento dos produtos deve-se ter em conta a incompatibilidade dos mesmos, a qual pode ser consultada na tabela presente na FPA 01 03 ou na FDS do respetivo produto químico.

Sempre que durante o manuseamento ou armazenamento ocorrer um derrame de uma SPP deve-se seguir o procedimento estipulado na FPA relativa aos ANA's.

As FDS's dos produtos químicos devem ser facultadas pelos fornecedores das SPP's ao hotel, devendo estar redigidas em português e possuir os pictogramas de perigo atualizados segundo o novo regulamento de classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas. Para além disso, devem incluir todos os tópicos dispostos no ponto 5.3.1 da FPA 01 03 (anexo 19).

Para uma melhor gestão dos produtos químicos adquiridos pelo hotel, assim como das respetivas FDS's, foi elaborada uma tabela de controlo de fichas de dados de segurança, na qual devem ser preenchidas as seguintes informações: data de verificação da SPP, identificação da SPP, verificação da conformidade da FDS, data da FDS, quantidade adquirida, condições do rótulo e local de armazenamento da SPP.

Segundo o Regulamento (CE) nº 1272/2008, os pictogramas de perigo atualmente vigentes são os apresentados na seguinte figura.



Figura 14 - Pictogramas de perigo atualmente vigentes.

O armazenamento dos resíduos resultantes da utilização das SPP's, tais como embalagens, restos de SPP's ou panos absorventes contaminados, deve ser feito em local identificado e com chão impermeável. Para o armazenamento de cada tipo de resíduo deve existir um recipiente apropriado, o qual deve possuir uma placa com a identificação do resíduo que contém e com um aviso relativamente ao risco que aquele resíduo representa.

Outras normas para o armazenamento de resíduos perigosos serão abordadas mais à frente, aquando da descrição da FPA relativa à gestão de resíduos.

FPA 02

De seguida elaborou-se a “FPA 02 02 – Prevenção de acidentes de natureza ambiental” (anexo 20). Esta FPA tem como principais objetivos identificar os cenários de risco associados às atividades do hotel e estabelecer os procedimentos para prevenir a ocorrência desses cenários ou para dar resposta aos mesmos caso ocorram.

Os potenciais cenários de risco associados à atividade do hotel considerados ANA's são os seguintes:

“Derrame de substância perigosa que implique destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, contaminação de água superficial e/ou água subterrânea, contaminação do solo que afete uma área superior a 1 m² de superfície;

Incêndio que implique a destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, ou que gere resíduos considerados perigosos;

Inundação que implique a destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, ou que gere resíduos considerados perigosos;

Fuga de gás fluorado dos equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor ou de proteção contra incêndios, que provoque significativa poluição atmosférica;

Foco de legionella em locais como chuveiros, jacuzzi, fontes, piscinas ou sistemas de ar condicionado.”

De modo a evitar a ocorrência de derrames de SPP's devem-se seguir as normas estipuladas na FPA 01 03, nomeadamente armazenar os produtos em locais com condições adequadas, distribuir as FDS's dos produtos químicos pelos seus locais de armazenamento e utilização de modo a facilitar a sua consulta em caso de dúvida relativamente às SPP's, colocar nos locais de armazenamento bacias de retenção com capacidade suficiente para conter um derrame dos produtos químicos ali existentes, entre outras.

Sempre que se verificar um derrame de SPP's, o procedimento a seguir passa pelo estancamento imediato da fuga, de modo a evitar o alastramento da mesma, e pela posterior contenção do derrame, recorrendo aos meios de contenção existentes na unidade, prevenindo a contaminação dos solos e/ou meios hídricos ali existentes.

A prevenção de incêndios passa por uma correta manutenção das instalações e pela verificação periódica dos componentes elétricos existentes no hotel. Outras normas estipuladas na FPA 02 02 para prevenir a ocorrência de um ANA deste tipo são a realização anual de simulacros, a manutenção dos equipamentos de proteção contra incêndios, a distribuição pela unidade de registos com os contactos de emergência, não fumar ou foguear juntos a produtos inflamáveis, etc. Em caso de incêndio deve-se, imediatamente, recorrer aos extintores existentes na unidade, de modo a tentar extingui-lo. Se após esta medida a situação não ficar controlada, deve-se ligar para o 112 ou 117.

De modo a prevenir a ocorrência de inundações na unidade hoteleira, deve ser realizada uma manutenção periódica ao sistema de drenagem envolvente, de modo a mantê-lo limpo e desentupido. Para além disso, deve-se implementar um plano de manutenção dos equipamentos de abastecimento de água, nomeadamente depósitos e tubagens, entre outras medidas que podem ser consultadas no FPA 02 02. Caso ocorra uma inundação no hotel devem-se, imediatamente, transferir as embalagens de SPP's para local resguardado do ANA, de modo a evitar contaminação da água e o desperdício de produtos. Caso se considere necessário, deve-se ligar para o 112.

A fuga de CFC's constitui um ANA, uma vez que a libertação destes compostos para a atmosfera provoca a destruição da camada do ozono. Os CFC's podem ser encontrados essencialmente nos gases de refrigeração, incluídos em equipamentos como

frigoríficos, sistemas de ar condicionado e também em alguns equipamentos de proteção contra incêndios (extintores).

Para prevenir a ocorrência de fugas de CFC's deve ser realizada uma manutenção periódica a todos os equipamentos de refrigeração, ar condicionado e extintores, recorrendo a um técnico certificado pertencente a uma empresa também certificada. Todas as intervenções realizadas em equipamentos que possuam CFC's devem ser registadas no RAE (Registo de Aplicação/Equipamento), indicando qual a intervenção realizada e o técnico que a realizou. Sempre que se verificar a ocorrência de uma fuga de CFC's num equipamento, a unidade deve contactar, imediatamente, uma empresa certificada para reparar o equipamento no mais curto espaço de tempo possível.

A legionella é uma bactéria que se desenvolve nos sistemas de água, contaminando-os. De modo a prevenir o seu aparecimento, a unidade deve realizar uma limpeza regular aos locais com maior probabilidade de desenvolvimento desta bactéria, nomeadamente fontes ornamentais, depósitos de água, tubagens, torneira, piscinas ou sistemas de ar condicionado. A limpeza deve ser realizada por uma pessoa qualificada para o efeito. Em caso de aparecimento de legionella na unidade deve-se impedir a aproximação das pessoas aos locais que possam constituir o foco da mesma e ligar para uma entidade (empresa qualificada ou organismo público) para controlar e extinguir a contaminação.

Após a ocorrência de um ANA, o diretor da unidade elabora um Relatório de ANA (MOD 1.19) e envia-o para o responsável de ambiente. Este deve analisar a eficácia dos procedimentos existentes e, sempre que necessário, deve atualizá-los.

Caso se verifiquem graves danos ambientais, a unidade pode acionar a garantia bancária existente para o efeito. Sempre que esta garantia for acionada, o responsável de ambiente deve informar a APA do sucedido.

FPA 03

Uma correta gestão dos resíduos produzidos é um dos aspetos mais importantes para um bom desempenho ambiental da unidade. Como tal, foi elaborada a “FPA 03 02

– Gestão de Resíduos” (anexo 21), que tem como principal objetivo estabelecer as normas para um correto tratamento dos resíduos gerados.

Sempre que possível, a unidade deve reutilizar os materiais adquiridos, de modo a reduzir a quantidade de resíduos produzidos, assim como os custos associados ao seu tratamento. Quando a reutilização não for viável, os colaboradores devem realizar a separação de todos os resíduos, depositando-os no respetivo contentor. É estritamente proibido queimar, enterrar ou abandonar os resíduos gerados na unidade hoteleira. Os contentores para o acondicionamento de cada tipo de resíduo devem possuir uma placa de identificação, na qual se descreve os materiais que podem ou não ser colocados no respetivo contentor e onde se encontra identificado o código LER (Lista Europeia de Resíduos) do respetivo resíduo.

No caso dos resíduos perigosos, os contentores para o seu acondicionamento devem possuir características específicas, as quais podem ser consultadas na FPA 03 02, devem encontrar-se sempre fechados e devem ser colocados em local protegido do fogo e do calor, de modo a evitar a ocorrência de ANA's. A placa de identificação afixada nestes contentores, para além de informação referida acima, deve ainda conter um aviso relativamente ao risco que o respetivo resíduo representa. Estes contentores não devem ser colocados diretamente no solo e, no caso de resíduos líquidos perigosos, os contentores devem encontrar-se sobre uma bacia de retenção capaz de conter um derrame de volume igual ou superior à capacidade máxima do contentor. O armazenamento de resíduos perigosos não pode exceder os 6 meses.

Os resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE), tais como computadores, televisores e frigoríficos, não necessitam de ser colocados em contentor específico, no entanto devem ser armazenados em local coberto, com chão impermeável, devidamente identificado.

A recolha dos resíduos deve ser feita por um operador devidamente licenciado, que lhes deve dar o encaminhamento adequado, visando a sua valorização. Aquando de contratação da gestora de resíduos, que ficará responsável pela recolha dos mesmos, deverá ser sempre solicitada uma cópia da licença para a recolha dos vários tipos de resíduos produzidos no hotel.

Sempre que é feita uma recolha de resíduos, o colaborador da unidade responsável por acompanhar essa recolha deve emitir uma GAR (Guia de Acompanhamento de Resíduos), exceto quando a recolha é realizada por serviços municipalizados.

Uma GAR é um formulário de preenchimento no qual devem ser registadas informações relativas à operação de recolha e transporte dos resíduos, nomeadamente o tipo e quantidade de resíduo recolhido, a gestora de resíduos que efetuou a operação, a identificação do destinatário dos resíduos, entre outras informações. Cada GAR possui três vias, ficando a primeira na posse do colaborador do hotel, a segunda na posse do operador de resíduos, o qual deve fazer-se acompanhar pela mesma durante todo o transporte, e a terceira na posse do destinatário, que a deve preencher com informação relativa à quantidade recebida. Após a terceira via se encontrar devidamente preenchida, o destinatário fica obrigado a enviar uma cópia da mesma para a unidade hoteleira.

Todas as operações de recolha de resíduos ficam registadas num mapa de gestão de resíduos (MOD 1.22), no qual se identifica o tipo de resíduo recolhido, o nº da respetiva GAR, o transportador, o destinatário, a quantidade recolhida e a operação de tratamento dada aos resíduos. A partir da informação registada neste mapa, o responsável do ambiente deve introduzir na plataforma da APA (SIRER), até ao dia 31 de março de cada ano, a informação relativa aos resíduos produzidos pela unidade hoteleira.

FPA 04

Por fim, elaborou-se a “FPA 04 02 – Boas Práticas Ambientais” (anexo 22), que tem como principal objetivo promover um bom desempenho ambiental da unidade e prevenir a ocorrência de ANA’s, através da implementação de algumas práticas no dia-a-dia dos colaboradores e clientes do hotel. Estas práticas encontram-se associadas aos seguintes aspetos: consumo de água e energia, emissão de ruído, destruição da fauna e flora, poluição do solo, poluição do ar e poluição da água. Alguns exemplos das práticas ambientais identificadas na FPA 04 02 são:

- Consumo de água e energia:
 - Evitar abrir câmaras de refrigeração ou congelamento desnecessariamente;

- Usar a máquina de lavar a loiça apenas com a carga máxima;
- Limpar e fazer manutenção aos fornos, placas de cozinha, equipamentos de banho maria e chaleiras para assegurar boa transmissão de calor;
- Ajustar iluminação às necessidades do posto de trabalho, em intensidade e qualidade;
- Fechar as janelas quando o aquecimento ou o ar condicionado estão ligados e desligar nas salas que não estão a ser utilizadas;
- Avisar a manutenção sempre que for detetada uma fuga de água.
- Emissão de ruído:
 - Organizar os equipamentos que operam ao ar livre, de modo a reduzir na fonte a geração de ruído e garantir o maior afastamento possível dos edifícios localizados nas zonas adjacentes;
 - Programar e coordenar as atividades que geram elevados níveis de ruído, tendo em conta as atividades existentes na zona envolvente.
- Fauna e Flora:
 - Minimizar a destruição do coberto vegetal e limitar às áreas estritamente necessárias para a execução das atividades;
 - Garantir a remoção dos resíduos e limpeza adequada dos vários locais da unidade.
- Poluição do solo:
 - Não depositar resíduos fora dos respetivos contentores;
- Poluição do ar:
 - Realizar as manutenções necessárias aos equipamentos de refrigeração, ar condicionado e de proteção contra incêndios para evitar fugas de CFC's;
 - Fomentar a utilização de transportes públicos ou, sempre que possível, a deslocação a pé dos trabalhadores e hóspedes.
- Poluição da água:
 - Evitar descargas acidentais e respeitar os VLE estabelecidos para os efluentes.

iv. Nível 4

O nível 4 da informação documentada é constituído pelos impressos e pelos registos do sistema.

Impressos

Os impressos são todos os documentos que servem de base para o registo das informações relativas às atividades de controlo e manutenção do SGA. Estes documentos são folhas de registo constituídas pelos pontos que devem ser alvo de verificação no sistema, de modo a manter o seu bom desempenho.

O SGQA implementado no hotel Parador Casa da Ínsua conta, no total, com 34 impressos. Porém, na tabela que se segue apenas são identificados os impressos relativos à gestão ambiental da unidade e ao controlo do sistema, uma vez que são estes os mais pertinentes para o trabalho em questão.

Os impressos devem ser alvo de revisão, devendo ser atualizados caso se considere necessário. A revisão pode ser realizada anualmente, aquando da revisão pela gestão, de modo a tentar adaptá-los o melhor possível às atividades da unidade hoteleira, otimizando o registo de informação do sistema.

Tabela 4 - Impressos do sistema.

<i>Impresso</i>	<i>Nome</i>	<i>Descrição</i>
MOD 1.01	Mapa de Legislação Ambiental	Tabela de registo da legislação ambiental aplicável ao hotel, incluindo os seguintes pontos: diploma, data de publicação, aplicabilidade, requisitos a cumprir, periodicidade de avaliação da conformidade, entre outros.
MOD 1.02	Matriz de Controlo de Documentos do SGQA	Tabela de registo dos documentos pertencentes ao SGQA, incluindo os seguintes pontos: nível, tipo de documento, código, designação e versões associadas.
MOD 1.03	Assinaturas e rúbricas	Tabela de registo das assinaturas de todos os colaboradores pertencentes ao âmbito do SGQA, incluindo os seguintes pontos: nome, assinatura, rúbrica e observações.

MOD 1.04	Tabela de aprovação de documentos	Tabela de registo das aprovações, por parte da gestão de topo, de todos os documentos do SGQA, incluindo os seguintes pontos: código, designação do documento, versão aprovada, data da aprovação e rubrica do aprovador.
MOD 1.06	Ficha de não conformidade	Documento para registo de uma não conformidade detetada, incluindo os seguintes pontos: tipo de NC, descrição da NC, dados do cliente (em caso de reclamação), ações imediatas, análise das causas, ações corretivas, análise da eficácia das medidas implementadas, entre outros.
MOD 1.08	Comunicação de serviço	Documento de registo da contratação de um serviço, incluindo os seguintes pontos: tipo de serviço, dados da empresa, descrição do serviço, local de prestação do serviço, condições de liquidação e observações.
MOD 1.09	Comunicação interna	<i>Template</i> para realização de uma comunicação interna, incluindo os seguintes pontos: nome do colaborador que pretende fazer a comunicação, nome do destinatário da comunicação, data e assunto.
MOD 1.10	Alteração da comunicação de serviço	Documento de registo da alteração da contratação de um serviço, incluindo os seguintes pontos: tipo de serviço, dados da empresa, descrição do serviço, observações, entre outros.
MOD 1.15	Ata de reunião	Documento de registo das informações relativas a uma reunião realizada no âmbito do SGQA, incluindo os seguintes pontos: data, local, identificação dos intervenientes, ordem dos trabalhos e desenvolvimento.
MOD 1.16	Classificação dos AA	Tabela de registo dos AA's identificados, incluindo os seguintes pontos: fase do ciclo de vida, atividade, AA, impacte ambiental, caracterização do impacte ambiental, condições de controlo existentes, objetivos ambientais e observações.
MOD 1.17	Mapa de Gestão da Melhoria	Tabela de registo das ações de melhoria a implementar na unidade, incluindo os seguintes pontos: n° da ação, n° da ficha de NC (se aplicável), área de implementação,

		classificação da ação, origem da identificação da ação, descrição, causa, medidas a implementar, responsável pela implementação, data prevista de implementação, data da implementação, análise da eficácia das ações, data de fecho, estado da ação, entre outras.
MOD 1.19	Relatório ANA	Documento para registo da ocorrência de um ANA, incluindo os seguintes pontos: identificação da pessoa que tomou conta da ocorrência, caracterização do ANA, identificação da origem do acidente, medidas de intervenção implementadas, prejuízos naturais, outras observações, identificação do responsável pelo preenchimento do impresso e orientações para preenchimento do Relatório de ANA.
MOD 1.20	Mapa de ocorrências	Tabela de registo das ocorrências detetadas nas visitas ambientais, incluindo os seguintes pontos: local, origem, nº da visita, nome do técnico, descrição, correção, responsável, data previsto de fecho, data de fecho, estado, observações, entre outros.
MOD 1.22	Mapa de Gestão de resíduos	Tabela de registo dos resíduos produzidos, incluindo os seguintes pontos: data, designação do resíduo, código LER, nº da GAR, transportador, destinatário, quantidade expedida, quantidade recebida e tipo de tratamento dado aos resíduos.
MOD 1.23	Mapa de controlo de consumos	Tabela de registo das quantidades de água e energia consumidas pela unidade, incluindo os seguintes pontos: tipo de recurso, consumo mensal por recurso, consumo semestral por recurso, consumo anual por recurso e intensidade carbónica associada ao consumo de recursos energéticos.
MOD 1.25	Auditoria separação de resíduos	Documento de registo da conformidade dos aspetos verificados nas auditorias à separação dos resíduos nas diversas áreas da unidade, incluindo os seguintes pontos:

		parque de resíduos, armazém de SPP's, bar, restaurante, cozinha, salas de estar, cave, receção, manutenção e lavandaria.
MOD 1.31	Lista de Verificação Ambiental	Documento de registo da conformidade dos pontos analisados nas auditorias internas, incluindo os seguintes pontos: resíduos, produtos químicos, formação, água e geral.
MOD 1.32	Programa de Auditorias	Tabela de registo do planeamento das auditorias a realizar à unidade, incluindo os seguintes pontos: área a auditar, requisitos a auditar, data da auditoria e objetivos.
MOD 1.33	Tabela de Competências	Tabela de registo das competências necessárias para cada colaborador associado à implementação ou manutenção do SGQA, incluindo os seguintes pontos: função, idade aconselhada, sexo, carta de condução, características pessoais, habilitações académicas, conhecimentos de informática, domínio de línguas estrangeiras, experiência profissional, responsabilidades, entre outros.
MOD 1.34	Tabela de controlo das FDS	Tabela de registo das SPP's existentes na unidade e da conformidade das respetivas FDS's, incluindo os seguintes pontos: data de verificação da SPP, identificação da SPP, verificação da conformidade da FDS, data da FDS, quantidade adquirida, condições do rótulo e local de armazenamento da SPP.

Registos

Por fim, a informação documentada do sistema termina com os registos associados à elaboração e manutenção do mesmo. Esta é uma parte essencial do SGA, uma vez que é nesta secção que ficam integrados todos os dados resultantes da implementação do mesmo, permitindo o controlo do seu desempenho.

Assim, os registos do sistema implementado na Casa da Ínsua incorporam informações relativas a: legislação ambiental aplicável, aspetos ambientais identificados, ações de formação realizadas, quantidades de recursos consumidas, produção de resíduos,

auditorias internas concretizadas, competências dos colaboradores associados às atividades do sistema, gestão de SPP's, ações de melhoria implementadas e resultados das monitorizações aos indicadores ambientais do sistema.

Relativamente à legislação ambiental aplicável à unidade, o registo da mesma foi realizado no MOD 1.01, como referido anteriormente. Devido ao tamanho e formato do documento não é possível colocá-lo em anexo, porém os diplomas ambientais mais relevantes para o hotel Parador Casa da Ínsua já foram identificados e descritos na tabela 1, integrada na secção 3.3.1. do presente trabalho.

Para além do MOD 1.01, os outros registos elaborados para auxiliar o controlo dos requisitos ambientais da unidade foram: a lista de verificação de requisitos legais, utilizada na primeira visita à Casa da Ínsua, e o relatório da conformidade legal (anexo 1), elaborado no seguimento dessa mesma visita.

O registo dos aspetos ambientais foi realizado na Ficha de Identificação dos AA's, na qual também se fez uma associação entre as fases do ciclo de vida do serviço prestado pela Casa da Ínsua e os AA's que cada uma apresenta (anexo 2).

Para a caracterização dos AA's segundo o procedimento estipulado no PQA 06, pertencente ao nível 2 da informação documentada, procedeu-se ao preenchimento do MOD 1.16. A partir deste registo foi possível identificar os AA's significativos do hotel, que se encontram resumidos na tabela que se segue.

Tabela 5 - Quadro-resumo dos aspetos ambientais significativos identificados e respetivos impactes ambientais.

Aspeto Ambiental Significativo	Impactes Ambientais
Consumo de recursos, nomeadamente água, eletricidade, combustíveis fósseis, detergentes e desinfetantes	Escassez de recursos naturais; Poluição atmosférica; Afetação da biodiversidade.
Produção de efluentes contaminados com produtos químicos	Alteração da composição dos efluentes descarregados para o coletor municipal; Poluição do meio hídrico.
Emissão de gases poluentes, tais como CO ₂ , partículas, SO ₂ , etc.	Poluição Atmosférica; Degradação da Qualidade do Ar;

	Contribuição para o agravamento das alterações climáticas.
Produção de resíduos perigosos, nomeadamente lâmpadas e resíduos resultantes da utilização de SPP's	Contaminação de solo; Diminuição do tempo de vida de aterros.
Produção de resíduos de embalagens de papel/ cartão/ plástico/ metal/ vidro	Contaminação de solo; Diminuição do tempo de vida de aterros.
Derrame de uma SPP	Contaminação do solo e/ou da água.
Fuga da CFC's	Poluição atmosférica; Destruição da camada do ozono.
Foco de legionella	Contaminação de meios hídricos.

O registo das ações de formação realizadas no âmbito do sistema implementado foi feito num modelo preexistente da Visabeira Turismo, encontrando-se um exemplo no anexo 23. Neste registo devem constar as informações relativas à ação de formação, nomeadamente data, hora, local e sumário, as assinaturas dos participantes e a(s) assinatura(s) do(s) formador(es).

Como referido anteriormente, as quantidades de recursos (água, gás e eletricidade) consumidas e as quantidades de resíduos produzidas devem ser registadas nos MOD 1.23 e MOD 1.22, respetivamente.

O planeamento das auditorias internas a realizar à unidade é registado no MOD 1.32. Durante a realização de cada auditoria interna, é registada a avaliação do desempenho do sistema através do preenchimento do MOD 1.31.

Por sua vez, as ações de melhoria elaboradas no âmbito do SGA foram registadas no MOD 1.17.

Por fim, o registo das monitorizações realizadas aos indicadores ambientais do sistema foi realizado no PGA 01 01, consoante a frequência de avaliação nele estipulada.

A descrição das ações de melhoria elaboradas e os resultados das monitorizações aos indicadores ambientais serão apresentados de seguida.

3.3.4. Medidas Corretivas e de Melhoria Implementadas

Após a elaboração da documentação, passou-se à implementação das medidas corretivas das não conformidades detetadas na unidade. A identificação das não conformidades foi feita ao longo da elaboração do SGA, tendo começado com a primeira visita ambiental à unidade, da qual resultou o relatório de conformidade legal (anexo 1), passando pela identificação dos seus AA's (anexo 2) e terminando com as auditorias internas, das quais resultaram as Listas de Verificação Ambiental (anexo 24).

Todas as ações de melhoria elaboradas no âmbito do SGA encontram-se descritas no MOD 1.17 - Mapa de Gestão de Melhoria (anexo 25). Sucintamente, as ações implementadas no sentido de melhorar a gestão ambiental da unidade foram as seguintes:

1) Consciencialização ambiental e comunicação do sistema:

Foram realizadas duas ações de formação, nos dias 02/02/2017 e 16/02/2017, com o objetivo de sensibilizar os colaboradores para os aspetos ambientais resultantes das atividades do hotel, os procedimentos a serem implementados para minimizar os seus impactes e as responsabilidades de cada interveniente no bom desempenho do sistema. As ações de formação incidiram, essencialmente, nos seguintes pontos:

- Gestão de resíduos;
- Gestão de SPP's;
- Prevenção e resposta a ANA's;
- Boas práticas ambientais.

Para que os colaboradores pudessem ficar a par de todas de todas questões relativas ao sistema, nomeadamente o seu âmbito, os procedimentos inerentes e as verificações necessárias, foi disponibilizada na unidade toda a informação documentada do sistema, incluindo MQA, PQA's, Programa de Gestão Ambiental, Processo da gestão QA, PO de Gestão Ambiental, FPA's, relatórios e impressos. Procedeu-se ainda à afixação da política QA em local bem visível do hotel.

Para a consciencialização ambiental dos hóspedes foram colocados folhetos informativos nos quartos, de modo a fomentar as boas práticas ambientais, nomeadamente a reutilização das toalhas e o consumo racional de água e energia.

2) Gestão dos resíduos:

De modo a implementar uma correta gestão de resíduos, começou-se por realizar uma pesquisa das gestoras de resíduos que operavam na zona envolvente da unidade hoteleira e que possuíam licenciamento para transporte e tratamento dos resíduos produzidos pela mesma. Para tal, recorreu-se ao Sistema de Informação de Licenciamento de Operação de Gestão de Resíduos (SILOGR), uma plataforma da APA que permite encontrar as entidades que efetuam operações de gestão de resíduos, através da introdução do código LER dos resíduos para os quais se pretende a recolha e tratamento. Esta aplicação permite aceder a várias informações sobre os operadores, nomeadamente a sua morada e os seus contactos, assim como verificar a respetiva licença de operação dos resíduos. Neste caso, procedeu-se à pesquisa de operadores com licença para o tratamento dos seguintes resíduos:

- Papel e Cartão (código LER: 15 01 01);
- Plástico e Metal (código LER: 15 01 06);
- Vidro (código LER: 15 01 07);
- Lâmpadas (código LER: 20 01 21*);
- Tinteiros e *toners* (código LER: 16 02 16).

Após a identificação dos vários operadores licenciados, os mesmos foram contactados, tendo sido solicitada uma proposta de orçamento para colocação de contentores apropriados, recolha dos resíduos produzidos e tratamento dos mesmos.

Uma vez que o processo de seleção e contratação de uma gestora de resíduos se revelou um processo moroso, devido à demora na receção de algumas propostas de orçamento e pelo facto de a decisão de contratação ter de ser aprovada pela gestão de topo do Grupo, procedeu-se à identificação de locais provisórios para o acondicionamento dos resíduos acima descritos na unidade hoteleira. Em cada local escolhido para colocação provisória dos resíduos foi afixada uma placa de identificação de resíduos, na qual constavam várias informações, tais como: os resíduos a depositar, os cuidados a ter na sua deposição, os resíduos que não deviam ser depositados e o código LER do resíduo em questão. As placas de identificação afixadas nos locais provisórios servirão também para identificar os contentores que serão colocados na unidade pela gestora de resíduos.

No dia 24 de março de 2017 foi adjudicada uma proposta para colocação de contentores e tratamento dos resíduos produzidos pela unidade hoteleira.

3) Gestão das SPP's:

No sentido de melhorar a gestão das SPP's existentes na unidade e prevenir a ocorrência de um ANA, foi realizada uma inventariação de todos os produtos químicos existentes, tendo sido verificada a existência das respetivas FDS's e a sua conformidade com a legislação em vigor. Uma vez que existiam algumas FDS's desatualizadas, foi solicitado, aos fornecedores dos respetivos produtos, o envio das FDS's com a simbologia em vigor.

De modo a prevenir a ocorrência de um ANA associado ao derrame de uma SPP, a unidade foi dotada de meios de contenção de derrames, tais como bacias de retenção e recipientes com areia seca, que permitem a absorção do produto derramado, de modo a evitar o seu alastramento, assim como a contaminação do solo e/ou da água.

Devido à existência de diversos tipos de produtos químicos na unidade, nomeadamente para a limpeza e manutenção das instalações do hotel, procedeu-se à verificação da necessidade de existência do Título Único Ambiental (TUA), imposto pelo Decreto-Lei nº 75/2015, que determina a aplicabilidade do Licenciamento Único Ambiental (LUA). Para tal, foi realizada uma simulação na plataforma SILIAMB, através da introdução das quantidades de produtos químicos armazenados na unidade, tendo-se verificado não existir a necessidade de adquirir o TUA, devido às pequenas quantidades de produtos armazenados.

4) Consumo de recursos naturais:

Durante as ações de formação dadas aos colaboradores foram transmitidas medidas de fácil implementação, no sentido de reduzir o consumo de recursos naturais, nomeadamente água, eletricidade e gás. Como referido anteriormente, foram também distribuídos folhetos pelos quartos para fomentar a poupança de água e energia por parte dos hóspedes.

5) Auditorias Internas:

Como referido anteriormente, entre janeiro e março de 2017 foram realizadas três auditorias internas à unidade, com o objetivo de acompanhar a implementação do sistema,

verificar a existência de alguma não conformidade e de monitorizar os indicadores ambientais estipulados.

Durante as auditorias foi verificada a correta implementação das medidas acima referidas (comunicação do sistema, sensibilização ambiental, gestão de resíduos, gestão de SPP's e consumo de recursos naturais), tendo sido preenchida uma lista de verificação ambiental em cada uma das visitas. Nesta lista foi atribuída, a cada ponto analisado, uma pontuação entre 1 e 4, em que 1 corresponde a uma não conformidade com necessidade de correção imediata, 2 corresponde a uma não conformidade de correção menos urgente, 3 corresponde a uma conformidade onde podem ser implementadas ações de melhoria e 4 corresponde a uma situação de conformidade ideal.

Na primeira visita, decorrida no dia 20/01/2017, as principais não conformidades detetadas foram o facto de a política QA ainda não se encontrar afixada na unidade, a falta de formação dos colaboradores relativamente às questões ambientais mais relevantes para a unidade e a inexistência de contentores para a separação dos resíduos, assim como a identificação dos mesmos.

Nas restantes auditorias internas, decorridas a 16/02/2017 e 28/03/2017, a única não conformidade detetada foi a falta de contentores apropriados para a correta separação dos resíduos produzidos.

Os resultados das três auditorias internas foram, respetivamente, 2.9, 3.7 e 3.8, como pode ser consultado nas listas de verificação ambiental (anexo 24). O resultado de cada auditoria interna é atribuído pelo cálculo da média das pontuações dadas a cada ponto analisado, como tal a pontuação máxima atribuível às auditorias internas é de 4 pontos.

6) Monitorização dos Indicadores Ambientais:

A monitorização dos indicadores ambientais é o que permite, à unidade, determinar a eficácia das ações de melhoria implementadas e, consequentemente, o desempenho ambiental do seu SGA.

Com a realização das auditorias internas iniciou-se a monitorização a alguns dos indicadores ambientais definidos, os quais se encontram descritos no nível 2 da

documentação do sistema (ponto 3.3.3.). Os resultados das monitorizações serão apresentados e discutidos mais à frente neste trabalho.

3.3.5. Ações Corretivas e de Melhoria Adicionais

No sentido de melhorar o desempenho do SGA e minimizar todos os impactes ambientais das atividades do hotel, deverão ser implementadas outras ações corretivas e de melhoria, as quais não puderam ser executadas durante o estágio devido à falta de tempo.

Deste modo, deverá ser realizada a correção da estrutura da chaminé das caldeiras a gás, conforme o disposto no Decreto-Lei nº 78/2004, onde consta que a altura deve ser, no mínimo, de 10 m e 3 m acima da mais elevada das cumeeiras dos telhados do edifício em que está implantada. Adicionalmente, o nº de tomas deverá ser adequado ao diâmetro da chaminé, sendo necessário uma toma para diâmetros inferiores a 0,35 m e duas tomas para diâmetros iguais ou superiores a 0,35 m. Assim que for feita a correção à chaminé, deverão começar a ser realizadas monitorização periódicas às emissões da mesma, de modo a verificar o cumprimento dos VLE's impostos pela Portaria nº 677/2009.

Para além disso, deverá ser feita a certificação da unidade segundo o SCE, imposto pelo Decreto-Lei nº 28/2016, sendo aconselhada a contratação de um TIM para acompanhamento do desempenho energético do edifício.

O hotel deverá ainda proceder à colocação de uma placa sinalética em todos os equipamentos de refrigeração e ar condicionado com carga de fluído de refrigeração superior a 3 kg e à contratação de empresa certificada para manutenção destes equipamentos, podendo também optar pela reconversão do gás existente (R22) por gás fluorado.

De modo a controlar o seu impacte no meio hídrico, a unidade deve realizar análises periódicas aos efluentes descarregados para o coletor municipal, conforme descrito no Decreto-Lei nº 236/98, de modo a verificar a existência de substâncias perigosas. Para além disso, a unidade poderá optar pela utilização de detergentes

ecológicos em detrimento dos convencionais, o que permitirá reduzir o impacto ambiental dos seus efluentes.

Outras medidas que deverão ser implementadas pela unidade hoteleira são a criação de um armazém para o acondicionamento dos resíduos perigosos, assim como a colocação de contentores apropriados para o depósito dos mesmos, conforme as características estipuladas nas FPA's 01 e 03.

Devem também ser realizados simulacros anualmente, de modo a preparar os colaboradores para a potencial ocorrência de um ANA.

No sentido de reduzir o consumo de água, nomeadamente a de captação subterrânea, poderá ser instalado um mecanismo de reaproveitamento da água da chuva, que poderá ser utilizada para a rega dos jardins e para a limpeza de pavimentos, por exemplo. Adicionalmente, poderão ser aplicados redutores de caudal nas torneiras e chuveiros, assim como autoclismos de descarga dupla.

De modo a aumentar a sua eficiência energética, o hotel poderá optar por trocar as lâmpadas existentes por lâmpadas de baixo consumo (ex: lâmpadas LED), colocar sensores de movimento para controlo da iluminação nas zonas comuns, como corredores e espaços exteriores, proceder ao correto isolamento térmico de elementos suscetíveis de perdas energéticas, como portas e janelas, entre outras medidas.

Por fim, devem também ser distribuídos ecopontos domésticos pelos vários locais da unidade hoteleira, de modo a possibilitar a separação dos resíduos por parte dos clientes do hotel.

4. Análise da relação entre a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental num hotel e a evolução do seu desempenho ambiental – Casos de Estudo

Neste capítulo é realizada a investigação das questões levantadas no início do trabalho: “Poderá a implementação de um SGA num hotel permitir alterar o seu desempenho ambiental, nomeadamente no consumo de recursos e na produção de resíduos? Se sim, de que forma este desempenho se altera?”

Esta investigação foi realizada a partir da observação de alguns dos indicadores ambientais escolhidos para o SGA e da análise da influência destas variáveis no desempenho ambiental do hotel Parador Casa da Ínsua, de modo a determinar se houve influência do sistema nesse desempenho.

Porém, uma vez que não foi possível recolher dados relativamente à gestão de resíduos e ao consumo de recursos naturais da Casa da Ínsua durante o período de monitorização, de modo a realizar uma análise mais aprofundada das questões de investigação deste trabalho foram contactados outros hotéis detentores de um SGA, tendo-lhes sido solicitada informação relativa à evolução do seu desempenho ambiental, nomeadamente ao nível do consumo de recursos naturais e gestão dos resíduos produzidos. Com isto, foi possível obter dados relativos a mais dois hotéis portugueses com um SGA implementado, o hotel Vila Park e o NEYA Lisboa hotel, permitindo aumentar a amostra deste estudo e potenciar a obtenção de resultados mais fiáveis.

De seguida são apresentados os resultados da análise dos dados de cada hotel, assim como uma interpretação e discussão dos mesmos.

4.1. Hotel Parador Casa da Ínsua

Como referido anteriormente, os indicadores ambientais definidos para a monitorização do desempenho ambiental do SGA implementado na Casa da Ínsua foram os seguintes:

- 1) número de ANA's

- 2) percentagem de resíduos valorizados
- 3) número de reclamações ambientais
- 4) percentagem da redução do consumo de energia/(hóspede*dia)
- 5) percentagem da redução do consumo de água/(hóspede*dia)

De todos estes indicadores, apenas os relativos aos ANA's e às reclamações ambientais foram monitorizados.

A gestão de resíduos não pôde ser monitorizada, uma vez que durante o período de monitorização (janeiro, fevereiro e março de 2017) ainda estava a decorrer o processo de seleção e contratação de um operador de resíduos para a unidade, tendo sido adjudicada a proposta para colocação de contentores e tratamento dos resíduos apenas no dia 24 de março de 2017. Desta forma, não foi possível contabilizar a percentagem de resíduos encaminhados para valorização, uma vez que a gestão de resíduos da unidade ainda não estava a decorrer conforme planeado.

Adicionalmente, os indicadores relativos ao consumo de recursos naturais também não foram monitorizados, uma vez que a pessoa responsável pelo controlo destes dados esteve ausente da unidade hoteleira durante o período de monitorização, não tendo sido possível aceder às informações necessárias para realizar a análise.

4.1.1. Apresentação dos resultados das monitorizações

Durante a três visitas internas realizadas ao hotel Parador Casa da Ínsua não se observaram vestígios da ocorrência de um ANA, nomeadamente derrame de SPP's, incêndio ou inundação, não existindo também nenhum registo relativamente à ocorrência de um incidente deste tipo. Como tal, concluiu-se que durante o 1º trimestre de 2017 não houve ocorrência de nenhum ANA no hotel Parador Casa da Ínsua. Adicionalmente, durante esse mesmo período também não se verificaram registos de nenhuma reclamação ambiental, tanto por parte de clientes, como da comunidade envolvente ou do grupo Paradores, ao qual o hotel pertence. Deste modo, concluiu-se que, no que diz respeito às expectativas das PI's, a unidade cumpre os requisitos ambientais pretendidos, resultando na inexistência de qualquer reclamação ambiental.

4.2. Hotel Vila Park

4.2.1. Descrição do hotel

O hotel Vila Park, situado entre Sines e Santiago do Cacém, é um empreendimento turístico de quatro estrelas composto por 79 quartos, duas piscinas, sala de reuniões, sala de jogos, restaurante e bar (Hotel Vila Park). A unidade hoteleira possui um SGA implementado desde 2007, o qual está certificado segundo a ISO 14001. As medidas de gestão ambiental implementadas passaram pela colocação de descargas ecológicas nos autoclismos, renovação das toalhas apenas quando solicitada, instalação de redutor de caudal em torneiras e chuveiros, instalação de lâmpadas de baixo consumo, colocação de sensores de movimento para controlo da iluminação, instalação de painéis solares para pré-aquecimento de águas quentes sanitárias (AQS), separação dos resíduos, troca das faturas em formato papel por faturas eletrónicas, entre outras (Hotel Vila Park, 2017).

4.2.2. Apresentação dos resultados das monitorizações

Tendo em conta os dados disponibilizados pelo hotel, os indicadores ambientais analisados foram a produção de resíduos e o consumo de recursos naturais, nomeadamente água, eletricidade e gás.

1) Produção de resíduos

No que diz respeito à produção de resíduos, os dados disponibilizados são relativos à geração de resíduos de vidro, papel/cartão, plástico/metall e OAU, nos anos de 2014, 2015 e 2016.

Para todos os tipos de resíduos analisados, exceto o papel/cartão, observou-se uma redução na quantidade produzida de 2014 para 2015. Nos resíduos de vidro a redução observada foi de 34%, tendo passado de 3 492 Kg para 2 316 Kg, como se observa na figura 15. Por sua vez, a quantidade de resíduos de plástico/metall produzida em 2014 e 2015 foi de 736 Kg e 604 Kg, respetivamente, tendo-se registado uma diminuição de 18%. Nos OAU a redução observada foi de 14%, tendo passado de 355 L para 305 L.

Porém, analisando os dados de 2016 observa-se uma subida na quantidade de todos os tipos de resíduos produzidos, relativamente ao ano de 2015.

A quantidade de resíduos de vidro produzidos em 2016 foi de 2 928 Kg, tendo aumentado 26% em relação a 2015. Para o plástico/metál, a quantidade de resíduos registrada foi de 643 Kg, representado um aumento de 6%. Quanto aos OAU, o aumento da produção destes resíduos, relativamente a 2015, atingiu os 90%, dado que a quantidade registrada em 2016 foi de 580 L (figura 15).

No total do período analisado (2014 a 2016), observou-se uma redução de 16% na produção dos resíduos de vidro e de 13% na produção de resíduos de plástico/metál, no entanto observou-se um aumento de 63% na produção OAU.

Relativamente aos resíduos de papel e cartão, a quantidade produzida foi sempre aumentando desde 2014 até 2016, tendo passado de 1 725 Kg para 1 796 Kg. Porém, o aumento registrado foi pouco significativo quando comparado com os restantes tipos de resíduos, tendo ficado pelos 4%.

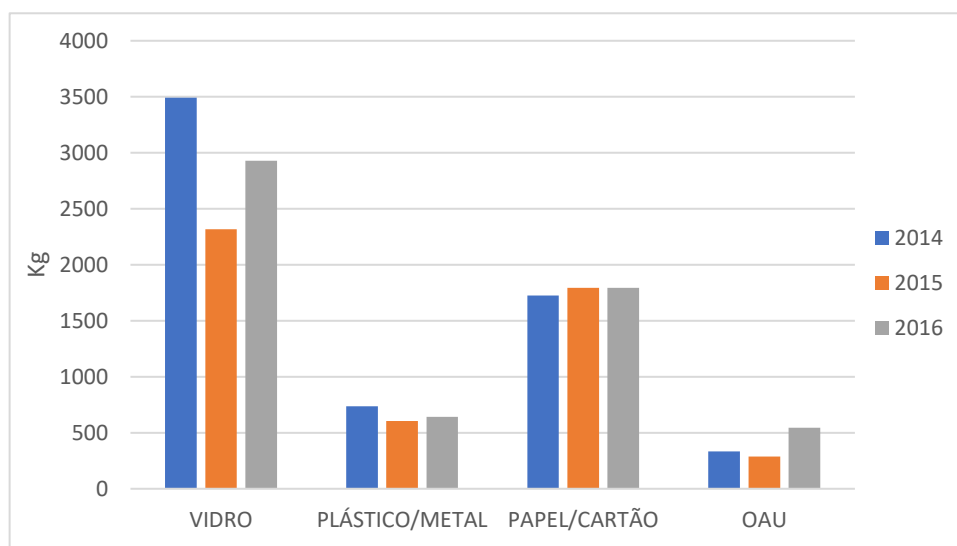


Figura 15 - Produção anual (Kg) dos diferentes tipos de resíduos.

No que diz respeito à quantidade total de resíduos produzidos em cada ano analisado, registou-se uma produção de 6 287 Kg em 2014, 5 000 Kg em 2015 e 5 911 Kg em 2016 (figura 16). Isto significa que, apesar de ter ocorrido um aumento da produção de resíduos de 2015 para 2016, no total do período analisado houve uma redução de 6% na produção de resíduos do hotel Vila Park. Para além disso, uma vez que se verificou uma tendência de aumento do nº de quartos ocupados de 2014 para 2016, é possível afirmar que ao longo do período analisado ocorreu um aumento na eficiência do hotel no que diz respeito à produção de resíduos, como aliás é comprovado no gráfico da

produção média de resíduos por quarto ocupado (figura 17), onde se observa uma redução de 12% entre 2014 e 2016.

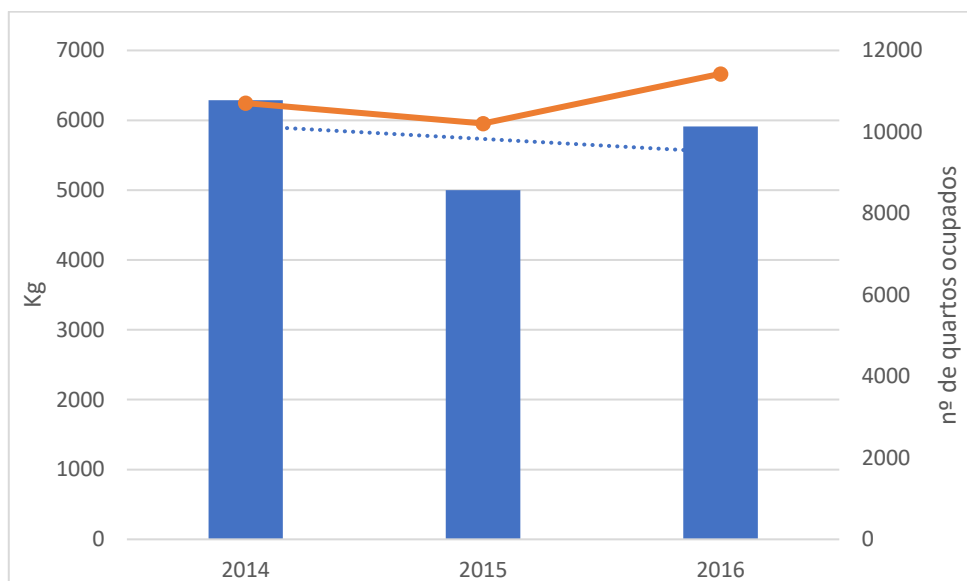


Figura 16 - Produção total de resíduos (Kg) entre 2014 e 2016.

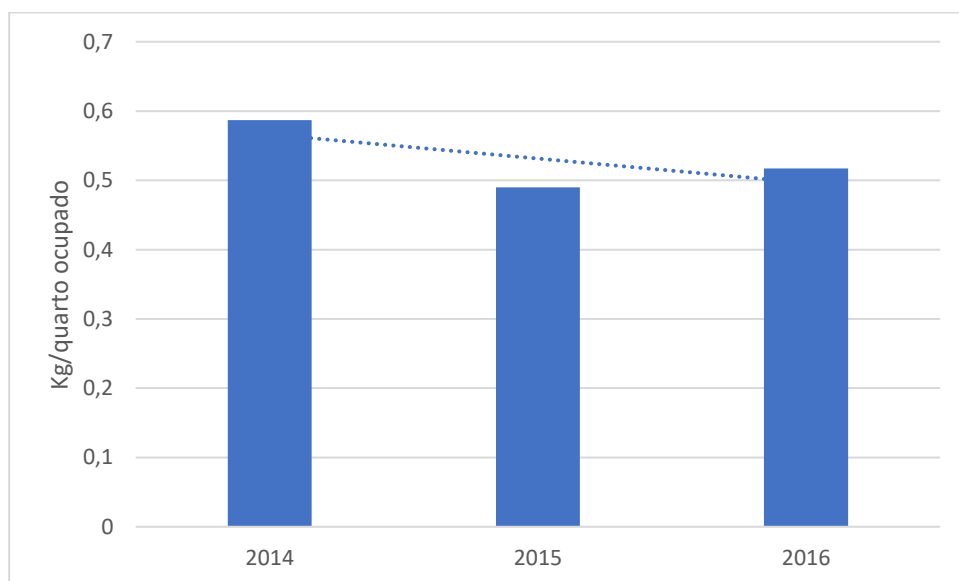


Figura 17 - Produção de resíduos (Kg), por quarto ocupado, entre 2014 e 2016.

2) Consumo de água

Relativamente ao consumo de água, os dados disponibilizados são referentes à quantidade consumida, em m³, entre 2004 e 2016. Deste modo, foi possível comparar os

consumos de água dos anos anteriores à implementação do SGA (2004 a 2006) com os consumos dos anos posteriores (2007 a 2016).

A partir do gráfico do consumo total de água por ano (figura 18), é possível observar uma tendência de diminuição na quantidade consumida pelo hotel (linha azul).

Os desvios observados na tendência de diminuição do consumo de água podem ser explicados pelo aumento do nº de quartos ocupados nos respetivos períodos (linha laranja da figura 18), uma vez que 2008 e 2011 foram os anos em que se registaram taxas de ocupação mais elevadas, com 16 006 e 17 780 quartos ocupados, respetivamente. Adicionalmente, também é possível observar que, apesar de em 2011 ter sido o ano com maior taxa de ocupação, foi em 2008 que se registou a maior quantidade de água consumida. Isto pode ser explicado pelo facto de em 2008 o hotel ainda se estar a adaptar à implementação do SGA, que tinha ocorrido em 2007, não sendo por isso muito eficiente no consumo de água, o que resultou num aumento de 53% do consumo deste recurso relativamente a 2007, quando o nº de quartos ocupados apenas subiu 14% relativamente a esse ano. Por outro lado, como já foi referido anteriormente, em 2011 observou-se a maior taxa de ocupação do período analisado, tendo aumentado 24% em relação ao ano anterior, ainda assim a quantidade de água consumida apenas aumentou 16% em relação a 2010. Isto poderá ser resultado da crescente eficiência no consumo de água do hotel, proveniente de uma melhoria contínua do SGA implementado em 2007.

Para além disso, este aumento gradual da eficiência no consumo de água do hotel entre 2004 e 2016 é comprovado pelos gráficos do consumo médio por quarto ocupado e do consumo médio por pessoa (figura 19), nos quais se pode observar uma diminuição de 28% e 27%, respetivamente. Adicionalmente, calculando a média do consumo, por quarto ocupado e por pessoa (figura 20), nos anos anteriores ao SGA (2004 a 2006) e nos anos posteriores (2007 a 2016) observa-se igualmente uma diminuição da quantidade consumida, sendo as percentagens de diminuição de 18% e 11%, respetivamente.

Considerando o nº total de quartos ocupados de 2007 a 2016 e um preço por m³ de 2,785€ (valor afixado pelo município de Santiago do Cacém a 01/01/2017) é possível afirmar que a diminuição observada corresponde a uma poupança de, aproximadamente, 37.710 € nos 10 anos após a implementação do SGA.

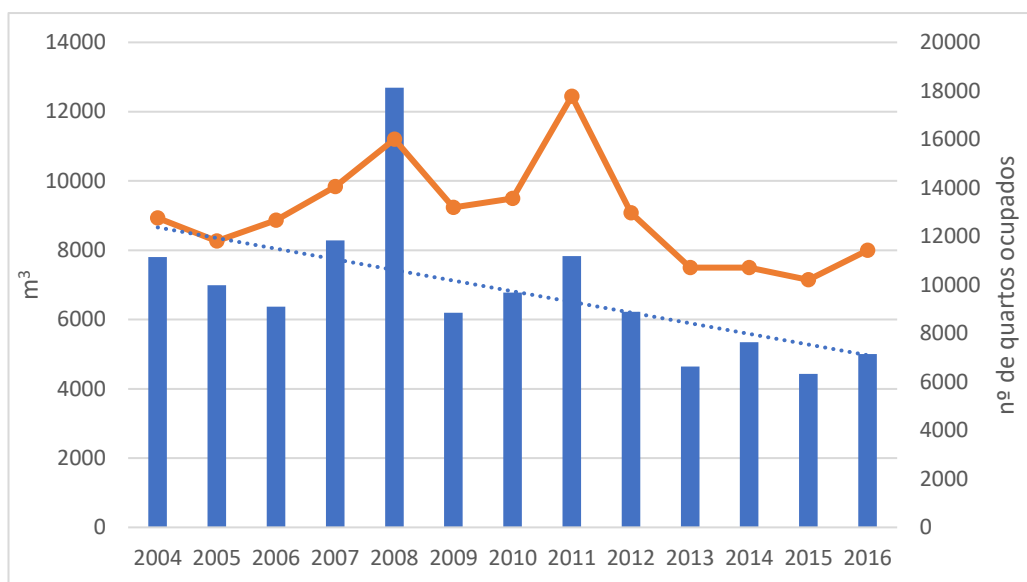


Figura 18 - Consumos anuais de água (m³) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

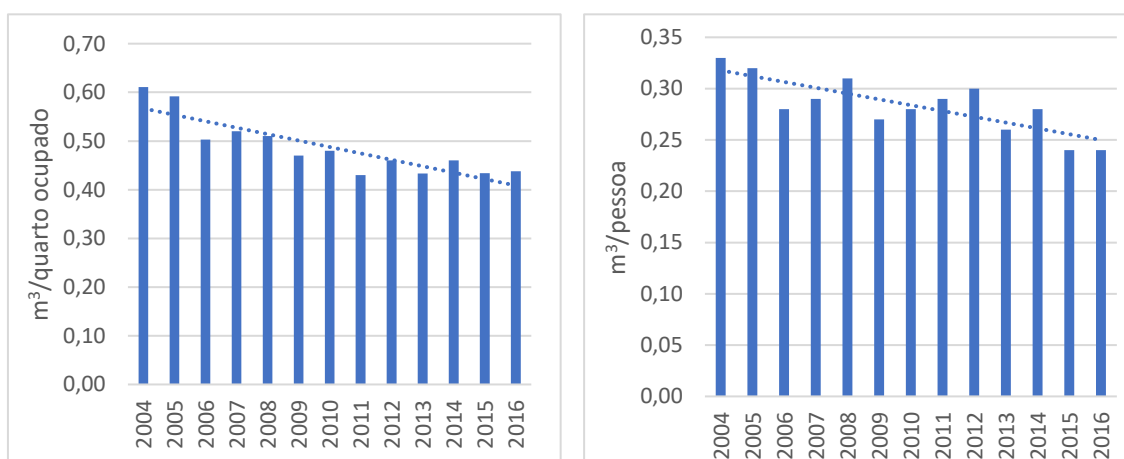


Figura 19 - Consumo de água (m³), por quarto ocupado e por pessoa, entre 2004 e 2016.

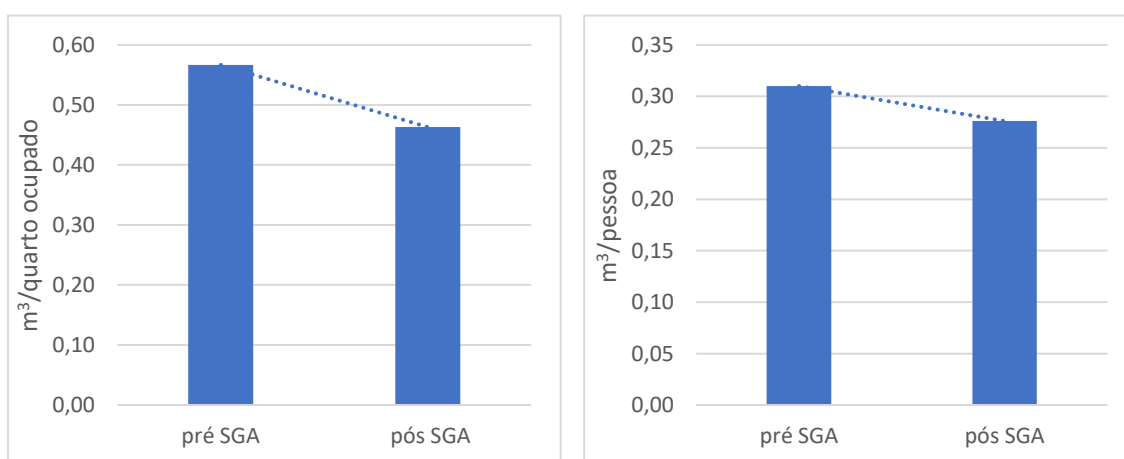


Figura 20 - Média do consumo de água (m³), por quarto ocupado e por pessoa, nos anos antes e depois da implementação do SGA.

3) Consumo energético

Quanto ao consumo de energia, tanto na eletricidade como no gás foi observada, ao longo do período analisado, uma tendência de diminuição do consumo médio por quarto ocupado e por pessoa. Relativamente ao consumo de eletricidade, registou-se uma redução de 25% no consumo total de energia entre 2004 e 2016 (figura 21), enquanto os consumos médios por quarto ocupado e por pessoa sofreram uma redução de 17% e 15%, respetivamente (figura 22).

Através da análise da média dos consumos antes e depois da implementação do SGA, foi possível observar uma redução de 21% e 12% no consumo de eletricidade por quarto ocupado e por pessoa, respetivamente (figura 23). Considerando o nº de quartos ocupados depois da implementação do SGA e um preço de 0,15€ por kWh, verificou-se que a redução observada corresponde a uma poupança de, aproximadamente, 140.000 € nos 10 anos seguintes à implementação do sistema.

No gás verificou-se uma redução de 40% no consumo total (figura 24) e de 39% e 31% no consumo médio por quarto ocupado e por pessoa, respetivamente (figura 25). A média da quantidade consumida por quarto ocupado e por pessoa decresceu, respetivamente, 33% e 23% depois da implementação do SGA (figura 26). Assim, considerando um preço de 1,352€ por Kg e o nº total de quartos ocupados no período pós SGA, a redução observada corresponde a uma poupança de, aproximadamente, 151.105 € na primeira década após a implementação do SGA.

Deste modo, observou-se um aumento da eficiência energética do hotel após a implementação do sistema. Ainda assim, a redução dos consumos antes e depois da implementação do SGA foi mais acentuada no gás, o que poderá ter resultado da instalação de painéis solares para pré-aquecimento das AQS, permitindo uma grande poupança no consumo deste recurso.

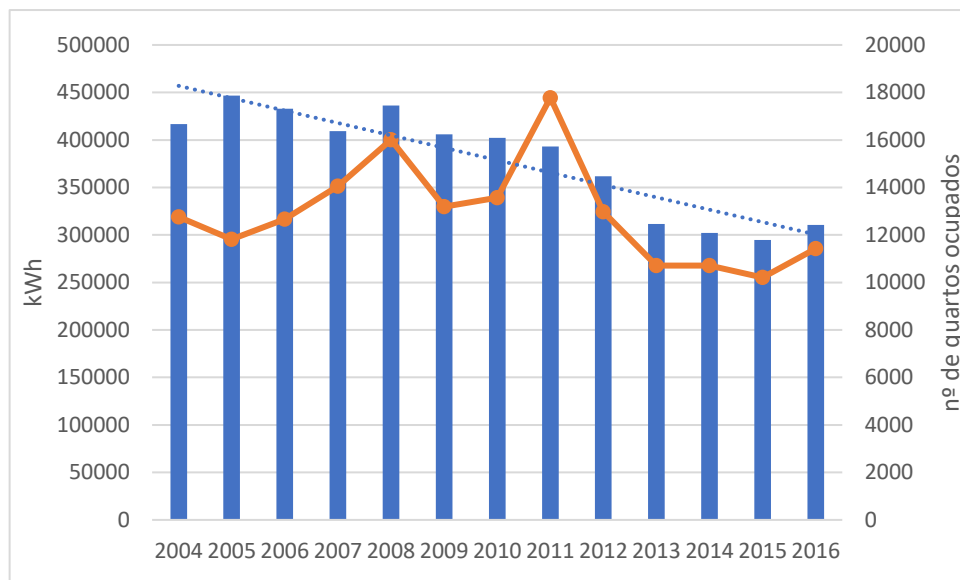


Figura 21 - Consumos anuais de eletricidade (kWh) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

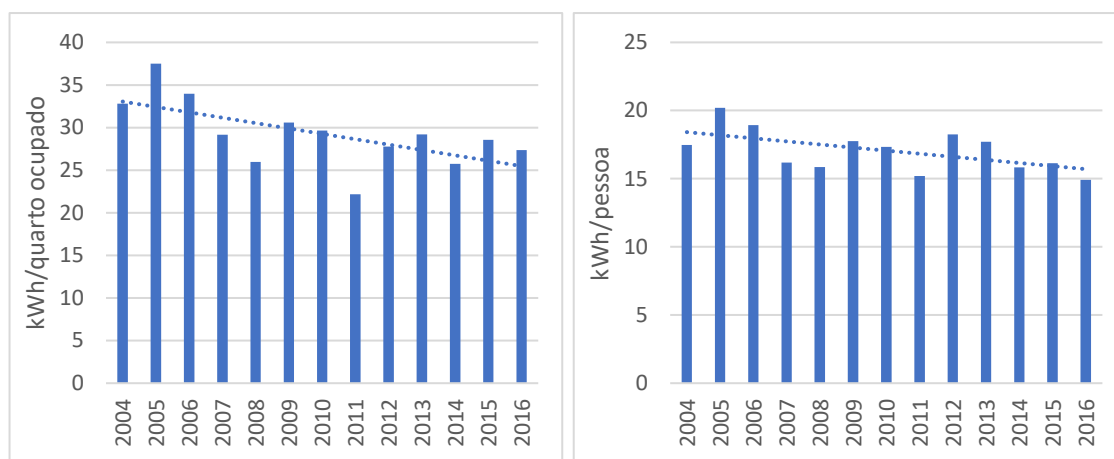


Figura 22 - Consumo de eletricidade (kWh), por quarto ocupado e por pessoa, entre 2004 e 2016.

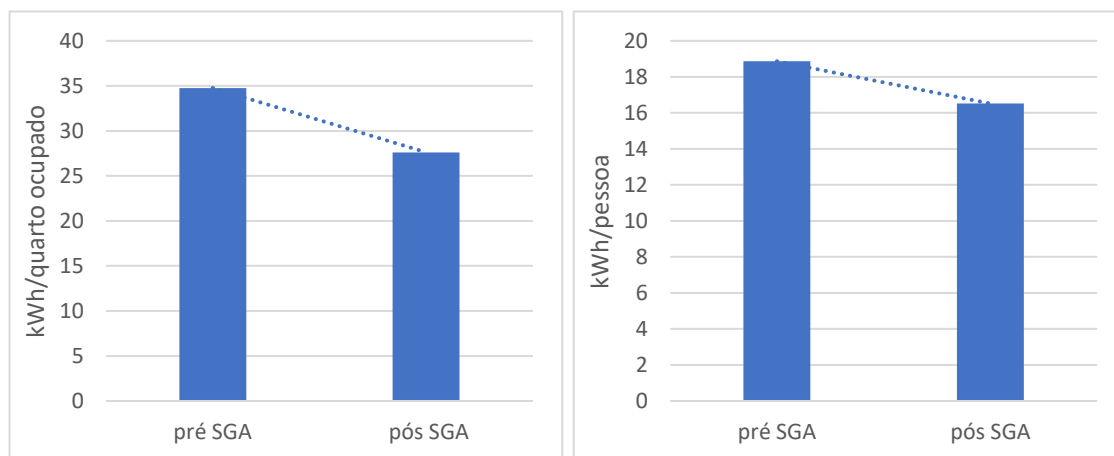


Figura 23 - Média do consumo de eletricidade (kWh), por quarto ocupado e por pessoa, nos anos antes e depois da implementação do SGA.

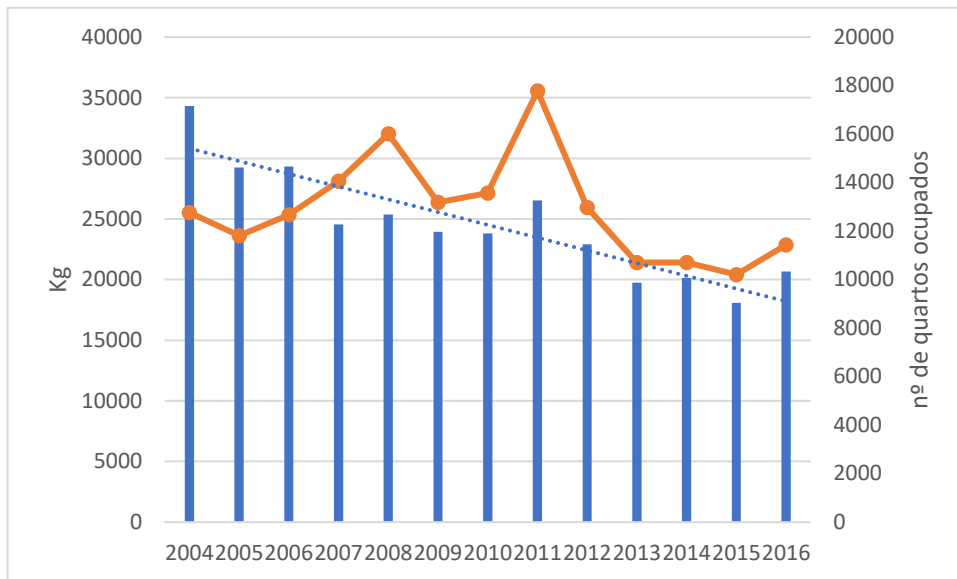


Figura 24 - Consumos anuais de gás (Kg) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

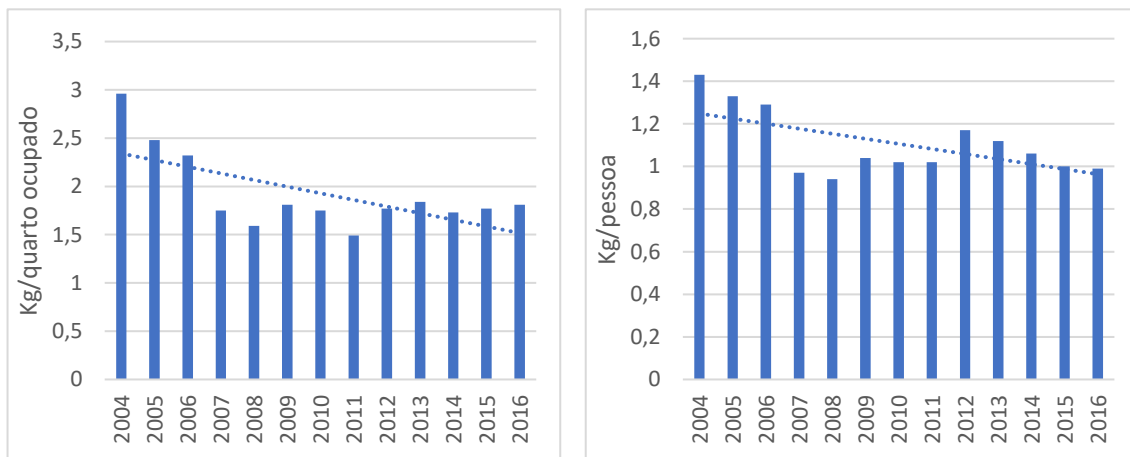


Figura 25 - Consumo de gás (Kg), por quarto ocupado e por pessoa, entre 2004 e 2016.

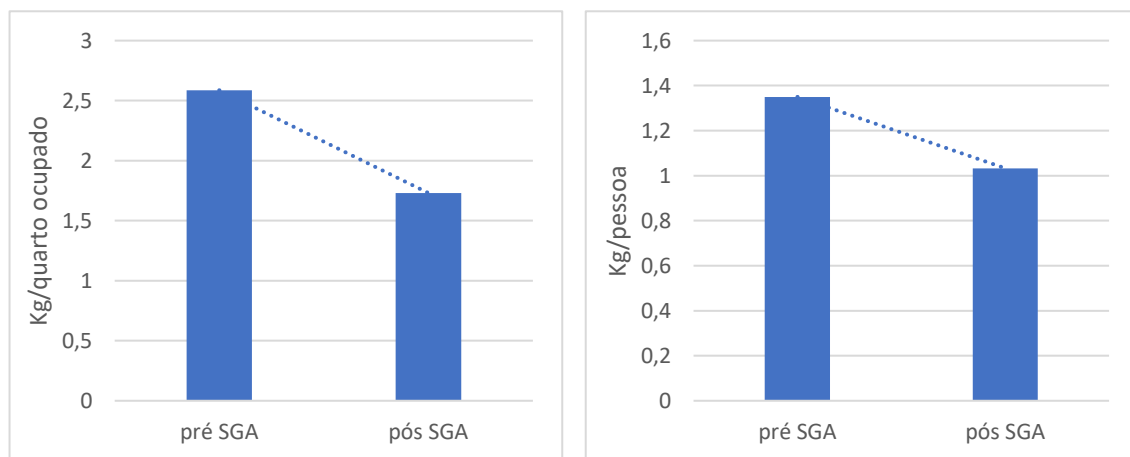


Figura 26 - Média do consumo de gás (Kg), por quarto ocupado e por pessoa, nos anos antes e depois da implementação do SGA.

4.3. NEYA Lisboa Hotel

4.3.1. Descrição do hotel

O NEYA Lisboa hotel é uma unidade hoteleira de quatro estrelas situada no centro de Lisboa. O hotel é constituído por 76 quartos, 4 salas de reuniões, centro de Spa e fitness, restaurante e bar (Maisturismo).

Este empreendimento turístico possui um Sistema de Gestão Integrado (SGI) desde 2013, o qual é certificado pelas normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001. Com a implementação do SGI o hotel passou a integrar práticas sustentáveis, nomeadamente a correta gestão dos resíduos produzidos, a utilização racional dos recursos naturais, a preferência por produtos ecológicos, instalação de painéis solares para aquecimentos das águas sanitárias, implementação de redutores de caudal, utilização de lâmpadas de baixo consumo, aplicação de sensores de movimento para controlo da iluminação e das torneiras, a promoção de meios de transporte mais sustentáveis (ex: *carsharing* ou bicicletas disponibilizadas pelo hotel), o donativo dos excedentes alimentares válidos a fundações de caridade locais, entre outras (NEYA Hotels¹; NEYA Hotels²; Maisturismo; Ambitur, 2016).

4.3.2. Apresentação dos resultados das monitorizações

No âmbito da componente ambiental do sistema implementado no hotel são monitorizados 6 indicadores ambientais: o consumo de água, o consumo energético, a produção de resíduos, o consumo de combustíveis, o consumo de produtos químicos e a utilização de consumíveis (tinteiros e toners).

De seguida são apresentados os resultados obtidos para cada indicador monitorizado desde a implementação do sistema, em 2013, até ao ano de 2016.

1) Consumo de água

Como é possível observar na figura 27, registou-se um aumento na quantidade de água consumida desde a implementação do SGA, tendo passado de 4 766 m³, em 2013, para 6 768 m³, em 2016. Isto representa uma subida de 42% no consumo total de água durante o período analisado.

Ainda assim, analisando os consumos médios de água por quarto ocupado e por hóspede (figura 28) verifica-se que estes valores também sofreram um aumento ao longo dos anos, observando-se uma subida de 24% e 13%, respetivamente. Isto significa que, nos anos posteriores à implementação do SGA, não se verificou um aumento da eficiência no consumo de água do hotel.

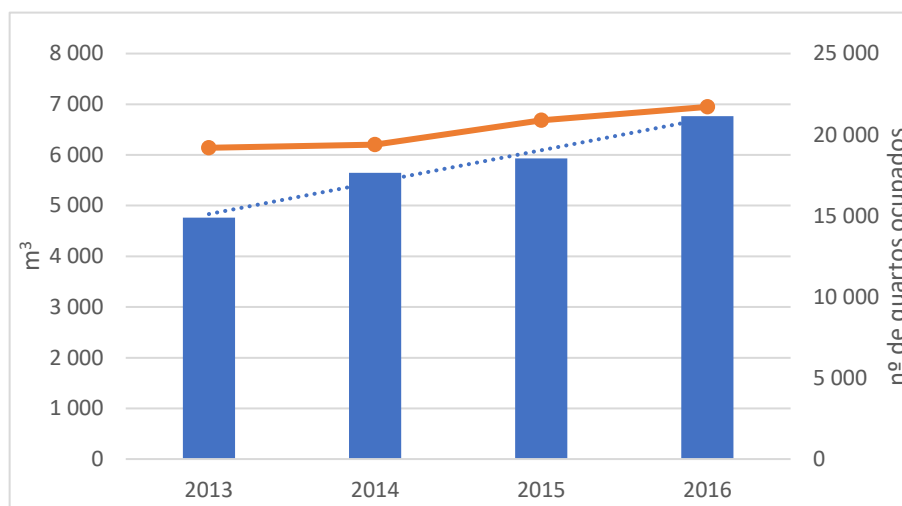


Figura 27 - Consumos anuais de água (m^3) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

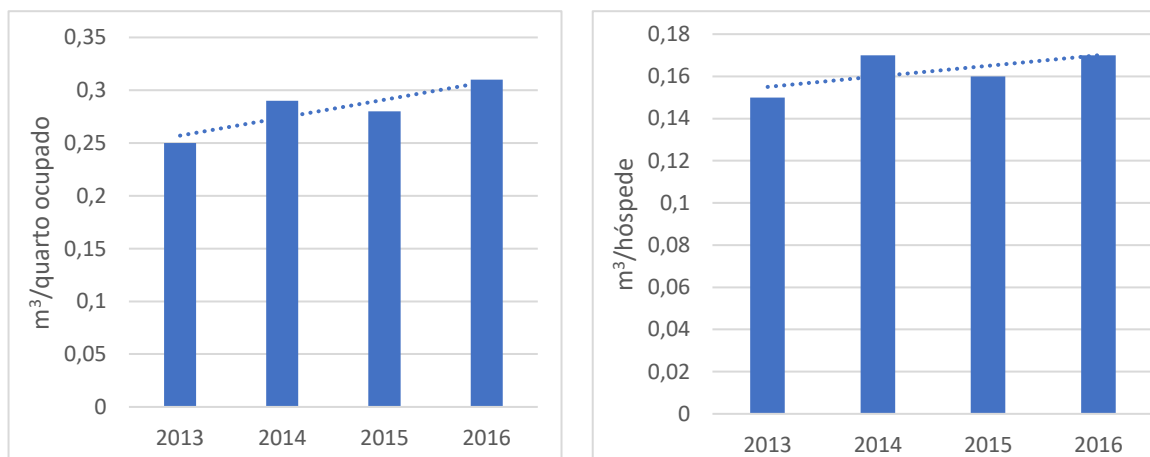


Figura 28 - Consumo de água (m^3), por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016.

2) Consumo energético

No que diz respeito ao consumo de energia elétrica, apesar do aumento de 12% no número de quartos ocupados entre 2013 e 2016, verificou-se uma diminuição de 7% no consumo desta fonte de energia, como se observa na figura 29.

Deste modo, o consumo médio por quarto ocupado diminuiu 18%, passando de 20,84 kWh, em 2013, para 17,10 kWh, em 2016. Adicionalmente, o consumo médio por hóspede diminuiu 22%, dado que desceu dos 12,25 kWh para os 9,5 kWh (figura 30).

Tendo em conta estes resultados, é possível afirmar que o hotel conseguiu aumentar a sua eficiência no consumo de energia elétrica após a implementação do SGA, ao mesmo tempo que diminuía os seus consumos totais por ano. Considerando um preço de 0,15€ por kWh, verificou-se que a diminuição do consumo médio por quarto ocupado observada entre 2013 e 2016 está associada uma poupança de, aproximadamente, 12.170 €.

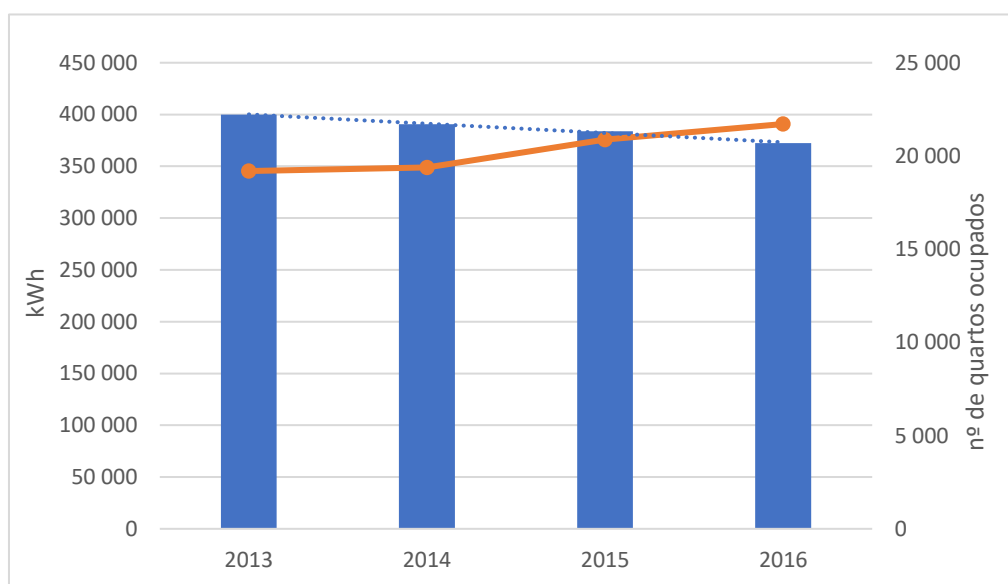


Figura 29 - Consumos anuais de eletricidade (kWh) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

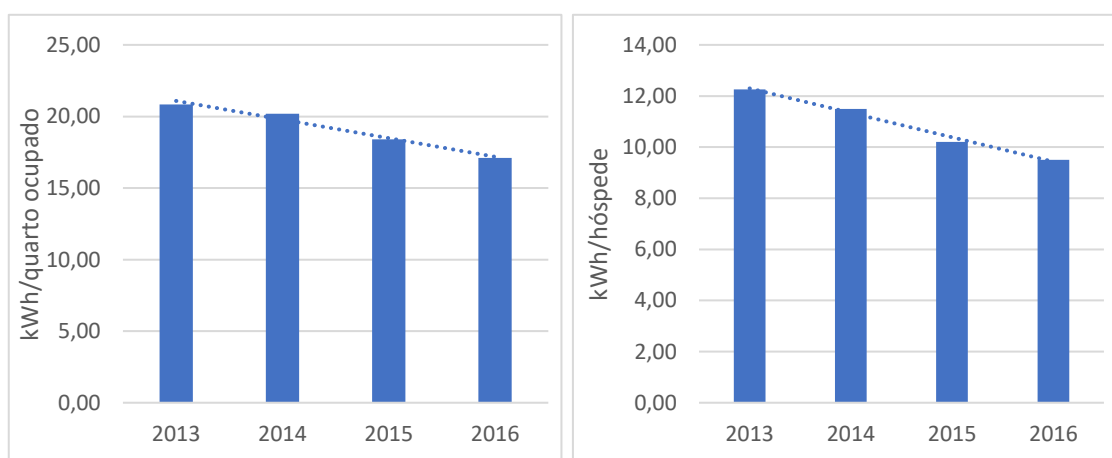


Figura 30 - Consumo de eletricidade (kWh), por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016.

Como se observa na figura 31, consumo de gás no NEYA Lisboa hotel manteve-se mais ou menos constante ao longo do período analisado, apesar do aumento do número de hóspedes ao longo do tempo. Deste modo, o consumo médio por quarto ocupado diminuiu 12% de 2013 para 2016, passando de 0,92 m³ para 0,81 m³, enquanto o consumo médio por hóspede desceu 17% (figura 32). Considerando que o preço do gás é 2,718€ por m³, verificou-se que a diminuição do consumo corresponde uma poupança de, aproximadamente, 6.560 €, tendo em conta os valores relativos ao consumo médio por quarto ocupado.

Assim, é possível concluir que houve um aumento da eficiência no consumo de gás durante o período analisado.

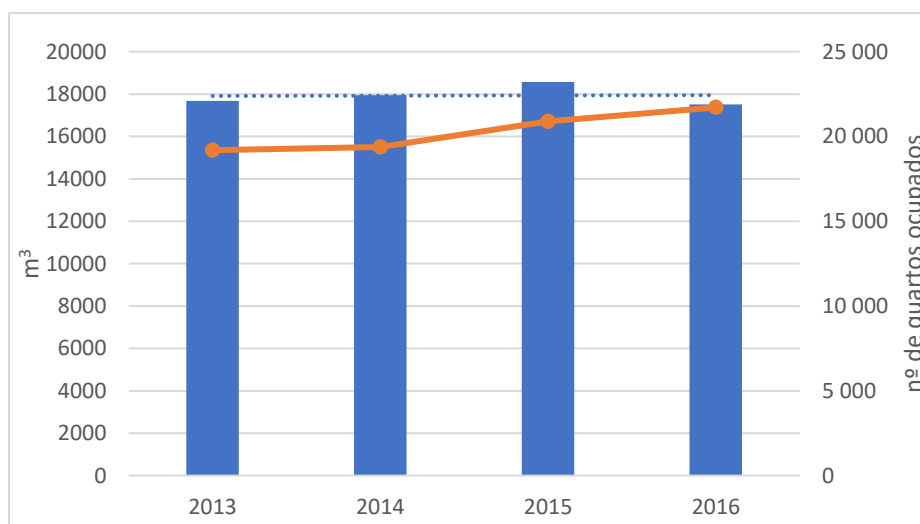


Figura 31 - Consumos anuais de gás (m³) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

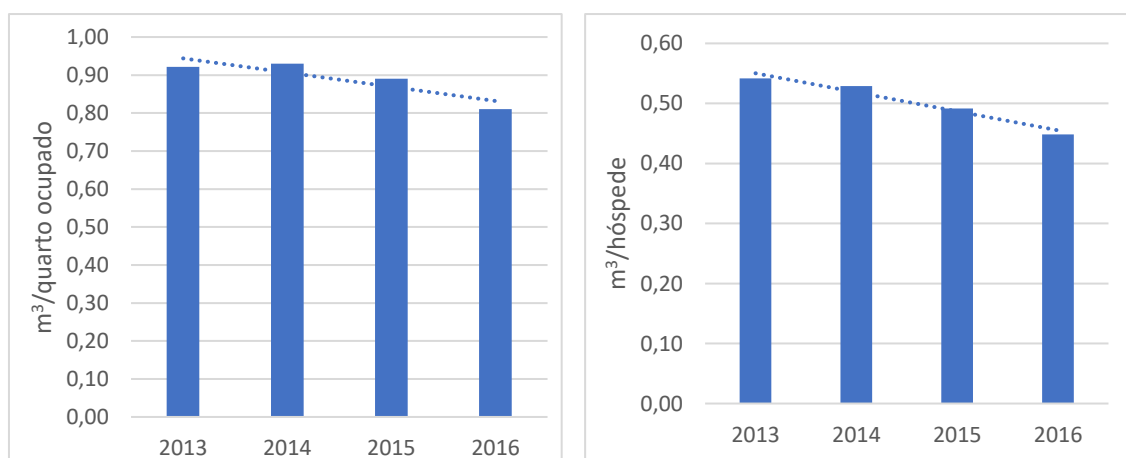


Figura 32 - Consumo de gás (m³), por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016.

3) Produção de resíduos

Quanto à produção de resíduos, os dados disponibilizados correspondem ao período de 2014 a 2016, como tal não foi possível analisar a quantidade produzida no ano de implementação do sistema.

Durante o período acima referido observou-se um aumento gradual na quantidade de resíduos recicláveis produzidos. No que diz respeito aos resíduos de papel o aumento, entre 2014 e 2016, foi de 40%, para os resíduos de vidro registou-se uma subida de 27%, no plástico e metal o aumento atingiu os 50% e, por fim, nos resíduos orgânicos a quantidade produzida em 2016 foi de 12 489 Kg, tendo aumentado 47% em relação a 2014 (figura 33). Deste modo, observou-se um aumento na quantidade total de resíduos recicláveis produzidos pelo hotel, tendo passado de 16 665 Kg para 23 874 Kg, representado um aumento de 43% em 2016, relativamente a 2014 (figura 34). Para além disso, registou-se um aumento de 24% na produção média por hóspede de resíduos recicláveis ao longo do período analisado, enquanto a produção média de resíduos não recicláveis se manteve praticamente constante (figura 35). Isto poderá dever-se um gradual aumento da separação dos resíduos produzidos pelo hotel, o que demonstra uma melhoria contínua na gestão dos resíduos produzidos à medida que o sistema foi ganhando maturidade.

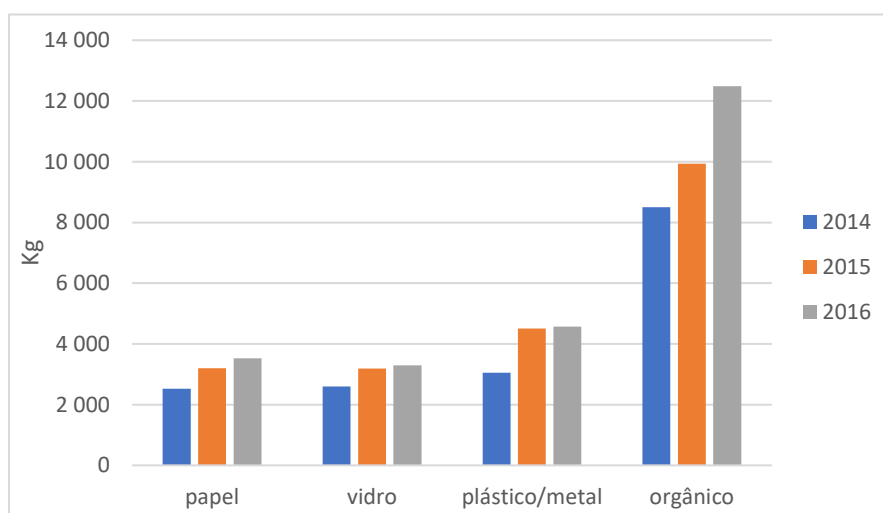


Figura 33 - Produção anual (Kg) dos diferentes tipos de resíduos.

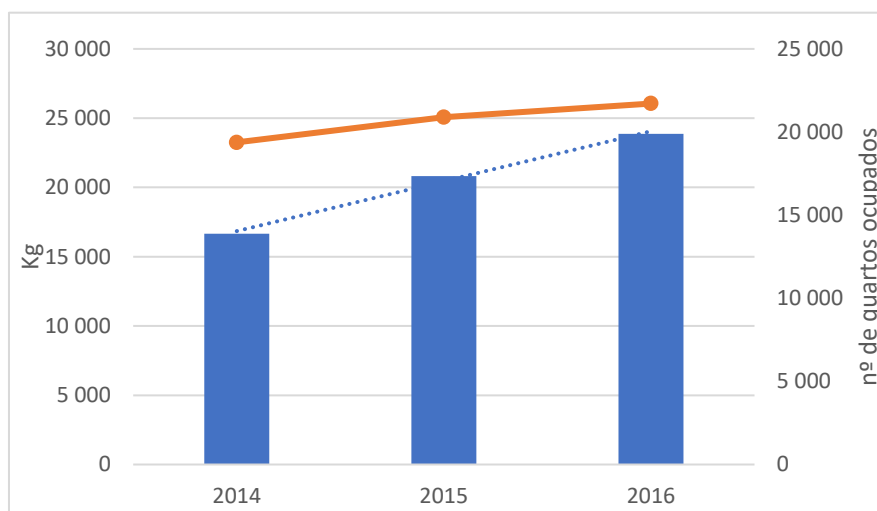


Figura 34 - Produção anual (Kg) de resíduo recicláveis e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

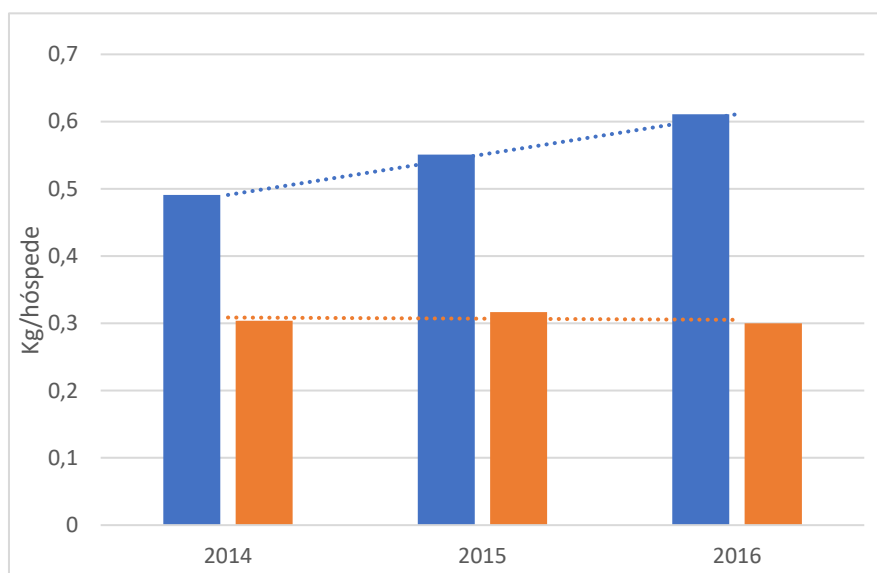


Figura 35 - Produção (Kg), por hóspede, de resíduos recicláveis (barras a azul) e resíduos não recicláveis (barras a laranja).

4) Consumo de combustíveis

Como se observa na figura 36, o consumo de combustíveis sofreu um aumento muito acentuado entre 2013 e 2016, anos em que se registaram consumos de 212 litros e 384 litros, respetivamente. Isto representa uma subida de 81% no consumo total de combustíveis.

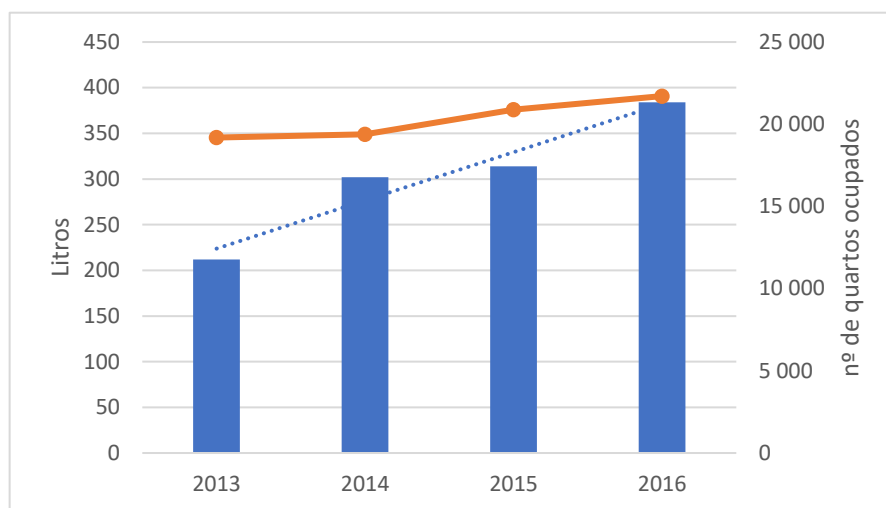


Figura 36 - Consumos anuais de combustíveis (litros) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

5) Consumo de produtos químicos

O consumo de produtos químicos acompanhou o aumento registado no número de quartos ocupados entre 2014 e 2016, tendo sofrido uma subida de 15% neste período (figura 38). Como tal, o consumo médio por quarto ocupado manteve-se praticamente constante, tendo apenas aumentado 2,6% ao longo do período analisado (figura 39). Isto significa que não foi observado um aumento da eficiência no consumo de produtos químicos por parte do hotel entre 2014 e 2016. Ainda assim, dado que o hotel começou a utilizar produtos de limpeza ecológicos em detrimento dos convencionais, é possível afirmar que houve uma melhoria do desempenho ambiental deste indicador após a implementação do sistema, através da substituição dos produtos de limpeza por outros com menor impacto ambiental.

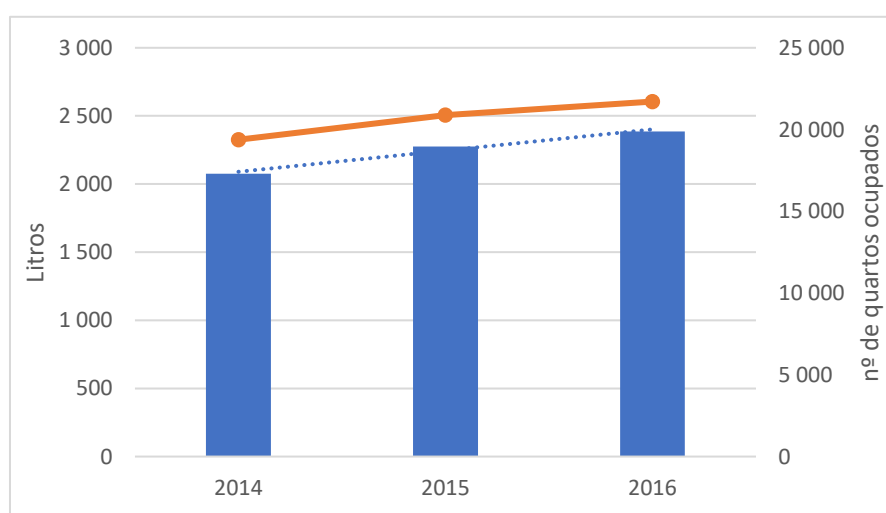


Figura 37 - Consumos anuais de produtos químicos (litros) e nº de quartos ocupados em cada ano (linha laranja).

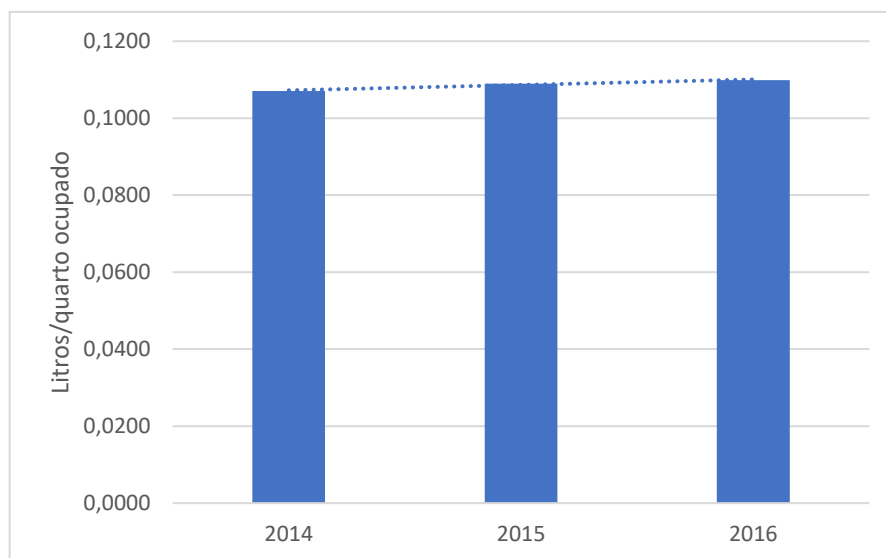


Figura 38 - Consumo de produtos químicos (litros), por quarto ocupado, entre 2013 e 2016.

6) Utilização de consumíveis (tinteiros e toners)

No que diz respeito à utilização de consumíveis, nomeadamente tinteiros e toners, observou-se uma diminuição nas quantidades consumidas de ambos os produtos entre 2013 e 2016. O consumo de tinteiros passou de 35 unidades, em 2013, para 29 em 2016, enquanto o consumo de toners passou de 24 para 20 unidades (figura 40). Estes resultados representam uma redução de, aproximadamente, 17% tanto no consumo de tinteiros como no consumo de toners, no ano de 2016, relativamente ao ano de 2013.

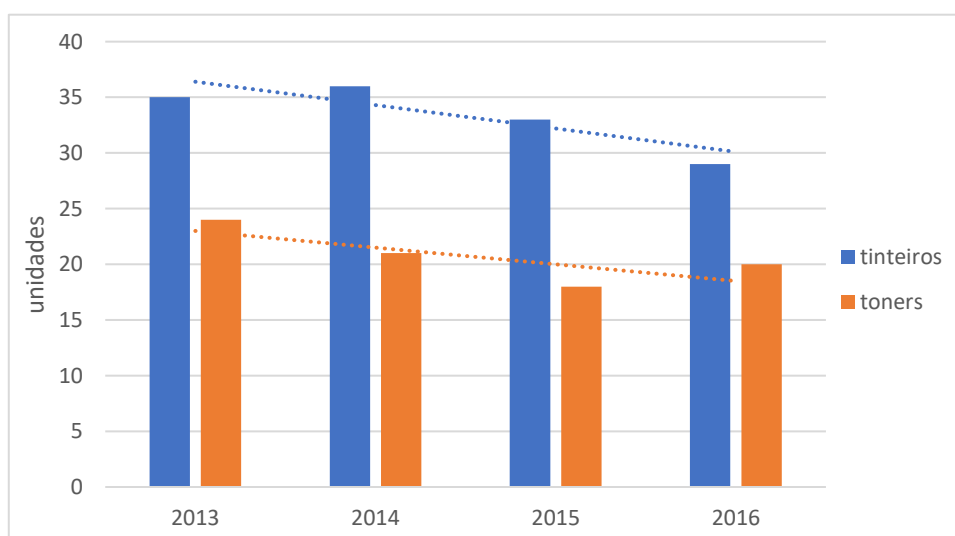


Figura 39 - Utilização anual de consumíveis (unidades).

4.4. Discussão dos resultados

Durante a elaboração do SGA para o hotel Parador Casa da Ínsua foram estabelecidas metas ambientais para os indicadores monitorizados, as quais constam no Programa de Gestão Ambiental do sistema. Os objetivos estabelecidos para os três indicadores ambientais monitorizados durante o estágio foram:

- 1) N° de ANA's por trimestre igual a zero;
- 2) N° de reclamações ambientais por trimestre igual a zero;

Tendo em conta as informações obtidas nas monitorizações realizadas ao hotel, os objetivos estabelecidos para os indicadores ambientais monitorizados foram atingidos durante o primeiro trimestre de 2017. Deste modo, no que diz respeito à prevenção de ANA's e às reclamações ambientais, o hotel Parador Casa da Ínsua alcançou as metas ambientais propostas. Estes resultados deverão estar associados às ações de formação dadas aos colaboradores, a uma correta comunicação do SGA dentro da unidade hoteleira, à implementação de medidas de gestão das SPP's armazenadas, assim como outras práticas que permitiram um bom desempenho ambiental do hotel no que diz respeito a estes fatores.

Desta forma, apesar das escassas informações relativamente ao desempenho ambiental da Casa da Ínsua, no que diz respeito aos indicadores ambientais monitorizados, o hotel demonstrou um desempenho ambiental positivo.

Relativamente à análise efetuada ao hotel Vila Park, no que diz respeito à produção de resíduos observou-se uma redução de 6% na quantidade total produzida e uma redução de 12% na produção média de resíduos por quarto ocupado, entre 2014 e 2016. Assim, com a análise dos dados disponibilizados pelo empreendimento turístico e tendo em conta que, após a implementação do SGA, passou a ser realizada uma gestão adequada de todos os resíduos produzidos, através da sua separação e encaminhamento para gestores autorizados, é possível concluir que o hotel melhorou o seu desempenho no que diz respeito a este indicador ambiental.

Adicionalmente, ao nível do consumo de recursos naturais os resultados também foram positivos, tendo-se verificado uma diminuição de 21% no consumo de eletricidade por quarto ocupado e de 12% no consumo por pessoa, após a implementação do SGA.

No gás, o consumo por quarto ocupado diminuiu 33% e a quantidade consumida por pessoa decresceu 23%. Já no consumo de água, as diminuições observadas não foram tão acentuadas, no entanto atingiram os 18% por quarto ocupado e os 11% por pessoa. Assim, é possível concluir que houve um aumento da eficiência no consumo de eletricidade, gás e água após a implementação do SGA nesta unidade hoteleira.

Deste modo, no que diz respeito aos indicadores monitorizados, observou-se uma melhoria no desempenho ambiental do hotel Vila Park com a implementação do SGA.

Dos seis indicadores ambientais analisados para o NEYA Lisboa hotel, apenas dois não demonstraram qualquer melhoria durante o período analisado. Estes indicadores foram o consumo de água e o consumo de combustíveis, para os quais se observaram aumentos nos consumos. Isto poderá estar relacionado com o facto de estes serem aspetos de difícil controlo, nomeadamente no que diz respeito ao consumo de água, em que a maior parte do consumo não está sob o controlo direto do hotel, mas sim dos seus hóspedes. Como tal, mesmo com a implementação de medidas corretivas no âmbito de um SGA, tais como a aplicação de redutores de caudal, por vezes não são verificadas melhorias no consumo deste recurso.

No entanto, para os restantes indicadores foram observadas melhorias. Relativamente ao consumo energético, tanto na eletricidade como no gás foram registadas reduções nas quantidades médias consumidas por quarto ocupado e por hóspede, entre 2013 e 2016. Adicionalmente, o hotel conseguiu reduzir as quantidades totais de eletricidade consumidas por ano, apesar do aumento do nº de quartos ocupados no mesmo período. Isto significa que ocorreu um aumento da eficiência energética do hotel após a implementação do sistema e, como tal, uma melhoria no desempenho deste indicador.

Apesar do aumento observado nas quantidades de resíduos recicláveis produzidos pelo hotel entre 2014 e 2016, a produção de resíduos não recicláveis manteve-se praticamente constante. Isto significa que, ao longo deste período, o hotel conseguiu aumentar a separação dos resíduos produzidos, levando a um aumento da valorização dos mesmos. Como tal, é possível concluir que a unidade melhorou a sua gestão de resíduos durante este período.

No que diz respeito ao consumo de produtos químicos, verificou-se um ligeiro aumento nas quantidades médias consumidas por quarto ocupado. Ainda assim, aquando

da implementação do sistema, o hotel procedeu à substituição dos produtos de limpeza existentes por versões ecológicas. Deste modo, apesar de não terem sido registadas melhorias na eficiência do consumo destes produtos, o hotel conseguiu minimizar os impactes ambientais associados à sua utilização, permitindo uma melhoria do seu desempenho ambiental.

Por fim, quanto à utilização de consumíveis, nomeadamente tinteiros e toners, foi observada uma redução das quantidades utilizadas entre 2013 e 2016. Isto deverá estar relacionado com a utilização de documentos digitais, em detrimento do formato em papel, permitindo diminuir a quantidade de impressões realizadas e, consequentemente, o consumo de tinteiros e toners.

Tendo em conta estes resultados, é possível afirmar que, no geral, o hotel demonstrou uma melhoria do seu desempenho ambiental entre o ano de implementação do sistema e o último ano com registos disponíveis. Porém, não é possível saber se ocorreu, de facto, uma melhoria do desempenho relativamente aos anos anteriores à implementação do sistema, uma vez que não foram disponibilizados dados desse período, de modo a possibilitar a comparação. Ainda assim, foi possível comprovar que para a maioria dos indicadores analisados, nomeadamente do consumo energético e da gestão de resíduos, houve uma melhoria contínua no desempenho ambiental após a implementação do sistema.

5. Conclusão

As alterações climáticas têm originado graves consequências, desde a subida do nível médio das águas do mar, secas extremas, assim como outros desastres naturais catastróficos, que põem em causa a vida na Terra tal como a conhecemos. Posto isto, torna-se urgente que a sociedade comece a repensar o seu comportamento e torne a proteção do meio ambiente algo habitual no seu dia-a-dia. No entanto, é necessário que as empresas, como grandes fontes de poluição, dêem o exemplo de uma atitude ambientalmente responsável, através da preocupação com os impactes que as suas atividades têm no ambiente e da implementação de medidas para reduzir a sua pegada ecológica.

Os Sistemas de Gestão Ambiental têm-se tornado uma das ferramentas de gestão mais comuns entre as organizações, uma vez que permitem realizar uma análise holística dos seus aspetos ambientais e a minimização dos respetivos impactes. Para além disso, a implementação de um SGA é uma forma de aumentar a responsabilidade ambiental das empresas e de comprovar a implementação de práticas sustentáveis através da obtenção de uma certificação, aumentando a confiança por parte seus *stakeholders*. Atualmente, a certificação mais utilizada para os SGA's é a ISO 14001, dado que está associada a um processo de implementação mais simples do que a certificação EMAS e porque possui um maior reconhecimento a nível mundial, algo que é crucial numa sociedade cada vez mais globalizada.

No setor hoteleiro, a pressão para adoção de práticas sustentáveis é cada vez maior e a gestão ambiental está a tornar-se fundamental nos hotéis que pretendem manter uma posição competitiva. Porém, é necessário haver uma boa comunicação das práticas implementadas e das melhorias obtidas, de modo a tentar quebrar a desconfiança presente em alguns consumidores, originada pelo excesso de rótulos ecológicos e práticas de *greenwashing*.

Como tal, com este trabalho pretendia-se comprovar a eficácia dos SGA's na melhoria do desempenho ambiental dos hotéis, tentando perceber de que forma os indicadores ambientais monitorizados variam após a implementação deste instrumento de gestão, nomeadamente ao nível da gestão de resíduos e do consumo de recursos naturais.

Para isso, foram analisados dados relativos ao desempenho ambiental de dois hotéis com um SGA implementado e certificado segundo a ISO 14001, tendo também sido realizada uma breve análise ao desempenho do SGA implementado no hotel Parador Casa da Ínsua no âmbito do estágio curricular que deu origem a este trabalho, através da análise dos dados recolhidos nas monitorizações realizadas ao sistema.

A partir da análise realizada aos indicadores ambientais estabelecidos para a Casa da Ínsua foi possível concluir que o hotel apresentava um bom desempenho ao nível da prevenção de acidentes de natureza ambiental e da satisfação das expectativas ambientais dos seus *stakeholders*, tendo alcançado os objetivos estabelecidos para estes parâmetros. Porém, de modo a minimizar os impactos ambientais de todos os aspetos significativos identificados, a unidade deverá executar medidas corretivas adicionais, nomeadamente ao nível da gestão de resíduos e da redução do consumo de recursos naturais, visando a melhoria contínua do seu SGA.

Observando os resultados das análises realizadas aos dois casos de estudo adicionais, foi possível concluir que existe uma alteração no desempenho ambiental dos hotéis com a implementação de um SGA, tanto ao nível da gestão de resíduos como do consumo de energia. As alterações verificadas consistiram numa diminuição da produção média de resíduos por quarto ocupado no hotel Vila Park e num aumento gradual da separação dos resíduos produzidos pelo NEYA Lisboa hotel, assim como num aumento da eficiência no consumo de eletricidade e gás em ambos os hotéis. Porém, no que diz respeito ao consumo de água os resultados foram contraditórios, uma vez que no hotel Vila Park foi observado um aumento da eficiência no consumo deste recurso, enquanto no NEYA Lisboa hotel os consumos médios foram crescendo desde a implementação do sistema. No entanto, o aumento verificado no consumo de água do segundo caso de estudo pode ter resultado da subida do número de refeições servidas no restaurante do hotel, o qual se encontra aberto ao público, ou de alterações no comportamento dos hóspedes relativamente ao consumo de água.

Deste modo, a partir dos resultados obtidos neste estudo, prevê-se uma evolução positiva no desempenho ambiental do hotel Parador Casa da Ínsua com a implementação do SGA elaborado, nomeadamente ao nível da gestão dos resíduos produzidos e do aumento da eficiência energética da unidade. Relativamente ao consumo de água, o

desempenho ambiental poderá ser muito variável, no entanto é possível alcançar um aumento da eficiência no consumo deste recurso através da aplicação dos equipamentos adequados e de uma contínua consciencialização dos hóspedes e colaboradores.

Apesar dos resultados positivos obtidos neste estudo, teria de ser realizada uma análise a um maior número de hotéis de modo a ser possível comprovar, de forma mais fiável, a eficácia da implementação de um SGA na melhoria do desempenho ambiental de um hotel, uma vez que a amostra utilizada neste trabalho não é suficiente para a obtenção de resultados com elevado grau de confiança. Para além disso, teriam de ser analisados os valores dos indicadores ambientais dos vários hotéis nos períodos pré e pós implementação do SGA, de modo a avaliar a tendência de evolução em todos os casos de estudo, algo que só foi possível realizar para um hotel da amostra estudada. Outra limitação associada a este trabalho foi a falta de dados relativos à gestão de resíduos e consumo de recursos do hotel Parador Casa da Ínsua e o curto período de tempo associado às monitorizações concretizadas, o que não permitiu realizar uma análise mais detalhada do seu desempenho ambiental após a implementação do SGA elaborado durante o estágio.

Ainda assim, em estudos posteriores poderá ser analisado o impacto económico da implementação de um SGA num hotel, de modo a avaliar se, para além das melhorias a nível ambiental, esta ferramenta de gestão permite melhorar o desempenho financeiro das unidades hoteleiras, não só através do aumento da eficiência no consumo de recursos naturais, como também pela maior atração de um público-alvo sensível às questões ambientais. Adicionalmente, poderá ser investigado o impacto da implementação de tecnologias de gestão ambiental, tais como os painéis solares, no desempenho ambiental das unidades hoteleiras, confrontando os resultados com os impactos ambientais associados à fabricação destes equipamentos, de modo a integrar a perspectiva de ciclo de vida na avaliação do desempenho ambiental dos SGA's.

Referências Bibliográficas

- Alonso-Almeida, M., C. Robin, M. Pedroche and P. Astorga (2017). "Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations." *Journal of Cleaner Production*, 140(3): 1415-1428.
- Andrews, R., N. Darnall, D. Gallagher S. Keiner, E. Feldman, M. Mitchell, D. Amaral and J. Jacoby (2001). "Environmental Management Systems: History, Theory and Implementation Research" in *Regulation from the Inside: Can Environmental Management Systems Achieve Policy Goal?* Coglianese C. and J. Nash (editors), Washington, DC: Resources for the future, pp.31-62.
- APCER (2016). *Guia do utilizador - ISO 14001:2015*. Portugal.
- Arimura, T. H., N. Darnall, R. Ganguli and H. Katayama (2016). "The effect of ISO 14001 on environmental performance: Resolving equivocal findings." *Journal of Environmental Management* 166: 556-566.
- Cai, L. and C. He (2014). "Corporate Environmental Responsibility and Equity Prices." *Journal of Business Ethics* 125(4): 617-635.
- Chan, W. W. (2009). "Environmental measures for hotels' environmental management systems: ISO 14001." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 21(5): 542-560.
- Claver-Cortés, E., J. F. Molina-Azorín, J. Pereira-Moliner and M. D. López-Gamero (2007). "Environmental Strategies and Their Impact on Hotel Performance." *Journal of Sustainable Tourism* 15(6): 663-679.
- Comoglio, C. and S. Botta (2012). "The use of indicators and the role of environmental management systems for environmental performances improvement: a survey on ISO 14001 certified companies in the automotive sector." *Journal of Cleaner Production* 20(1): 92-102.
- Dahlström, K., C. Howes, P. Leinster and J. Skea (2003). "Environmental management systems and company performance: assessing the case for extending risk-based regulation." *European Environment* 13(4): 187-203.

- Dummett, K. (2006). "Drivers for Corporate Environmental Responsibility (CER)." *Environment, Development and Sustainability* 8(3): 375-389.
- Ejdys, J., A. Matuszak-Flejszman, M. Szymanski, L. Ustinovichius, G. Shevchenko and A. Lulewicz-Sas (2016). "Crucial factors for improving the ISO 14001 environmental management system." *Journal of Business Economics and Management* 17(1): 52-73.
- Font, X. (2002). "Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects." *Tourism Management* 23(3): 197-205.
- Grupo Visabeira (2016). *Relatório Anual 2015*. Portugal.
- Hsiao, T. Y. and C. M. Chuang (2016). "Creating Shared Value Through Implementing Green Practices for Star Hotels." *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 21(6): 678-696.
- Hsiao, T. Y., C. M. Chuang, N. W. Kuo and S. M. F. Yu (2014). "Establishing attributes of an environmental management system for green hotel evaluation." *International Journal of Hospitality Management* 36: 197-208.
- Hui, I. K., A. H. S. Chan and K. F. Pun (2001). "A study of the Environmental Management System implementation practices." *Journal of Cleaner Production* 9(3): 269-276.
- ISO (2015). *Introduction to ISO 14001:2015*. Switzerland, ISO Central Secretariat.
- Kim, Y. and M. Statman (2012). "Do Corporations Invest Enough in Environmental Responsibility?" *Journal of Business Ethics* 105(1): 115-129.
- Lee, J.-S., L.-T. Hsu, H. Han and Y. Kim (2010). "Understanding how consumers view green hotels: how a hotel's green image can influence behavioural intentions." *Journal of Sustainable Tourism* 18(7): 901-914.
- Longoni, A. and R. Cagliano (2016). "Sustainable Innovativeness and the Triple Bottom Line: The Role of Organizational Time Perspective." *Journal of Business Ethics*, 1-24.

- Mazurkiewicz, P. (2004). "Corporate environmental responsibility: Is a common CSR framework possible." World Bank.
- Meade, B. and J. Pringle (2001). "Environmental Management Systems for Caribbean Hotels and Resorts." *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* 2(3-4): 149-159.
- Melnyk, S. A., R. P. Sroufe and R. Calantone (2003). "Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance." *Journal of Operations Management* 21(3): 329-351.
- Nawrocka, D. and T. Parker (2009). "Finding the connection: environmental management systems and environmental performance." *Journal of Cleaner Production* 17: 601-607.
- Neugebauer, F. (2012). "EMAS and ISO 14001 in the German industry – complements or substitutes?" *Journal of Cleaner Production* 37: 249-256.
- Peiro-Signes, A., M. D. V. Segarra-Ona, R. Verma, J. Mondejar-Jimenez and M. Vargas-Vargas (2014). "The Impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings." *Cornell Hospitality Quarterly* 55(1): 40-51.
- Pirani, S. I. and H. A. Arafat (2014). "Solid waste management in the hospitality industry: A review." *Journal of Environmental Management* 146: 320-336.
- Sambasivan, M. and N. Y. Fei (2008). "Evaluation of critical success factors of implementation of ISO 14001 using analytic hierarchy process (AHP): a case study from Malaysia." *Journal of Cleaner Production* 16(13): 1424-1433.
- Santos, G., F. Mendes and J. Barbosa (2011). "Certification and integration of management systems: the experience of Portuguese small and medium enterprises." *Journal of Cleaner Production* 19(17–18): 1965-1974.
- Segarra-Oña, M.-d.-V., Á. Peiró-Signes, R. Verma and L. Miret-Pastor (2012). "Does Environmental Certification Help the Economic Performance of Hotels?" *Cornell Hospitality Quarterly* 53(3): 242-256.

- Slaper, T. e. T. Hall (2011). "The Triple Bottom Line: What Is It and How Does It Work?" Indiana Business Research Center at Indiana University's Kelley School of Business.
- Styles, D., H. Schoenberger and J. L. Galvez-Martos (2015). "Water management in the European hospitality sector: Best practice, performance benchmarks and improvement potential." *Tourism Management* 46: 187-202.
- Testa, F., F. Rizzi, T. Daddi, N. M. Gusmerotti, M. Frey and F. Iraldo (2014). "EMAS and ISO 14001: the differences in effectively improving environmental performance." *Journal of Cleaner Production* 68: 165-173.
- Turismo de Portugal (2015). *Perspetivar 2020 – Turismo e Eficiência na utilização de recursos*. Pólo de Competitividade e Tecnologia.
- Turismo de Portugal (2016). *Desempenho Ambiental do Alojamento em Portugal | 2015: Boas Práticas nos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos*. travelBI. Direção de Gestão do Conhecimento.
- UNWTO and UNEP (2008). *Climate Change and Tourism: Responding to Global Challenges*. Madrid.
- Yılmaz, H. and S. Yılmaz (2016). "Corporate Social Responsibility in Hotel Businesses." *Otel İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk* 16(2): 89-100.
- Zutshi, A. and A. S. Sohal (2004). "Adoption and maintenance of environmental management systems: Critical success factors." *Management of Environmental Quality: An International Journal* 15(4): 399-419.

Webgrafia

- Ambitur (2016), *NEYA Lisbos Hotel: uma referência de sustentabilidade no turismo*. Disponível em: <http://www.ambitur.pt/neya-lisboa-hotel-uma-referencia-de-sustentabilidade-no-turismo/>. Acedido a 29/07/2017.
- APA¹, *O que é o EMAS*. Disponível em: <http://apambiente.wixsite.com/emas/o-que-e>. Acedido em 12/06/2017.

APA², *EMAS*. Disponível em: <http://apambiente.wixsite.com/emas/emas>. Acedido a 12/06/2017.

APCER, *ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental*. Disponível em: <https://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/6/iso-14001>. Acedido a 19/06/2017.

Audubon International, *About the Green Lodging Program*. Disponível em: <https://auduboninternational.wildapricot.org/green-lodging>. Acedido a 21/06/2017.

Casa da Ínsua, *Núcleo Museológico – Espaço expositivo*. Disponível em: <http://museu.casadainsua.pt/espacoexpositivo.aspx>. Acedido em 20/04/2017.

Comissão Europeia, *Join EMAS: How does it works?* Disponível em: http://ec.europa.eu/environment/emas/join_emas/how_does_it_work_step0_en.htm. Acedido em 12/06/2017.

Environmental Protection Agency, *Learn About Environmental Management Systems*. Disponível em: <https://www.epa.gov/ems/learn-about-environmental-management-systems#what-is-an-EMS>. Acedido em 18/12/2016.

Green Hotels Association, *Home - GHA's Goals*. Disponível em: <http://www.greenhotels.com/index.php>. Acedido a 21/06/2017.

Green Seal, *Green Seal Standards – Hotels & Lodging*. Disponível em: <http://www.greenseal.org/GreenBusiness/Standards.aspx?vid=ViewStandardDetail&cid=5&sid=19>. Acedido a 21/06/2017.

Grupo Visabeira^a, *O Grupo*. Disponível em: <https://www.grupovisabeira.com/pt/o-grupo>. Acedido em 26/10/2016.

Grupo Visabeira^b, *Empresas*. Disponível em: <https://www.grupovisabeira.com/pt/empresas#/0>. Acedido em 19/04/2017.

Hammar, M. (2016), *How to use root cause analysis to support corrective actions in your QMS*. Disponível em: <https://advisera.com/9001academy/blog/2016/03/01/how-to-use-root-cause-analysis-to-support-corrective-actions-in-your-qms/>. Acedido a 15/07/2017.

Hotel Vila Park (2017), *Passaporte Ambiental*. Disponível em: http://www.vilapark.com/vilapark_2013/pdf/passaporte_ambiental_pt.pdf. Acedido a 27/07/2017.

Hotel Vila Park, *Hotel*. Disponível em: <http://www.vilapark.com/>. Acedido a 27/07/2017.

IIED, *Profiles of Tools and Tactics for Environmental Mainstreaming: Environmental Management Systems (EMS)*. Disponível em: [http://www.environmental-mainstreaming.org/documents/EM%20Profile%20No%205%20-%20EMS%20\(6%20Oct%2009\).pdf](http://www.environmental-mainstreaming.org/documents/EM%20Profile%20No%205%20-%20EMS%20(6%20Oct%2009).pdf). Acedido a 25/06/2017.

Imovisa, *Home*. Disponível em: <http://www.imovisa.co.mz/default.aspx>. Acedido em 19/04/2017.

ISO, *ISO: a global network of national standards bodies*. Disponível em: <https://www.iso.org/members.html>. Acedido a 13/06/2017.

ITP¹, *About us*. Disponível em: <http://www.ihei.org/about-us/>. Acedido a 21/06/2017.

ITP², *What we do*. Disponível em: <http://www.ihei.org/what-we-do/>. Acedido a 21/06/2017.

Maisturismo, *Alojamento: Neya Lisboa Hotel*. Disponível em: <http://www.maisturismo.pt/pt/Alojamento/Lisboa/Lisboa/Neya-Lisboa-Hotel/14931>. Acedido a 29/07/2017.

MindTools, *5 Whys: Getting to the root of a problema quickly*. Disponível em: https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_5W.htm. Acedido a 15/07/2017.

Montebelo Hotels & Resorts^a, *Casa da Ínsua - Alojamento*. Disponível em: <https://www.casadainsua.pt/content-alojamento.aspx?pid=1&cid=9&id=2&lang=pt>. Acedido em 20/04/2017.

Montebelo Hotels & Resorts^b, *Casa da Ínsua – Serviços & Facilidades*. Disponível em: <https://www.casadainsua.pt/content-servicos-facilidades.aspx?pid=1&cid=10&id=5&lang=pt>. Acedido em 20/04/2017.

Montebelo Hotels & Resorts^c, *Casa da Ínsua – Jardins*. Disponível em: <https://www.casadainsua.pt/content-jardins.aspx?pid=1&cid=53&id=65&lang=pt>. Acedido em 20/04/2017.

Montebelo Hotels & Resorts^d, *Casa da Ínsua – Galeria*. Disponível em: <https://www.casadainsua.pt/content-imagens.aspx?pid=43&cid=44&id=90&lang=pt>. Acedido em 20/04/2017.

NASA, *Climate Change: How do we know?* Disponível em: <http://climate.nasa.gov/evidence/>. Acedido em 27/10/2016.

NEYA Hotels¹, *Environmental Sustainability: Positive Footprint*. Disponível em: <http://www.neyahotels.com/en/consciencia-ambiental.html>. Acedido a 29/07/2017.

NEYA Hotels², *Eco meetings*. Disponível em: <http://www.neyahotels.com/eco-meetings>. Acedido a 29/07/2017.

Paradores, *Learn more about us – Paradores in numbers*. Disponível em: <http://www.parador.es/en/institutional/paradores-numbers>. Acedido em 20/04/2017.

Quercus, *ecocasa: aproveitamento de águas – água da chuva*. Disponível em: http://www.ecocasa.pt/agua_content.php?id=50. Acedido a 22/07/2017.

Visabeira Turismo, *Casa da Ínsua – Hotel de Charme*. Disponível em: <https://montebelohotels.com/casadainsua/UPLOADS/HISTORIA/MONOGRAFIA/01%20Casa%20da%20Insua%20Monografia.pdf>. Acedido em 20/04/2017.

Visahouse, *Quem somos*. Disponível em: <http://www.visahouse.pt/quemsomos/>. Acedido em 19/04/2017.

Legislação

Decreto-Lei n.º 366-A/1997, de 20 de dezembro - Princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens

Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto - Normas para proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas

Decreto-Lei n.º 78/2004, de 3 de abril - Regime da prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera

Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto – Lei quadro das contraordenações ambientais

Regulamento (CE) n.º 1907/2006, de 30 de dezembro - Relativo ao registo, avaliação, autorização e restrição de substâncias químicas (REACH), que cria a Agência Europeia das Substâncias Químicas

Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de janeiro - Regulamento Geral do Ruído Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho - Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia

Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio - Regime da utilização dos recursos hídricos

Decreto-Lei n.º 35/2008, de 27 de fevereiro - Requisitos das qualificações mínimas do pessoal envolvido na manutenção de equipamentos que contêm substâncias que empobrecem a camada de ozono

Decreto-Lei n.º 147/2008, de 29 de julho - Regime jurídico da responsabilidade por danos ambientais

Regulamento (CE) n.º 1272/2008, de 16 de dezembro - Classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas

Portaria n.º 677/2009, de 23 de junho - Fixa os valores limite de emissão (VLE) aplicáveis às instalações de combustão

Decreto-Lei n.º 267/2009, de 29 de setembro - Regime jurídico da gestão de óleos alimentares usados (OAU)

Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de junho - Transpõe a Diretiva n.º 2008/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de novembro, relativa aos resíduos

Decreto-Lei n.º 28/2016, de 23 de junho - Melhoria do desempenho energético dos edifícios

Normas

NP EN ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.

Anexos

Anexo 1. Relatório da Conformidade Legal

Nº	ÁREA	Unidade	Descrição da não conformidade	Descrição das atividades a desenvolver	Responsabilidades	Estado da NC	Coima associada pelo incumprimento legal	Observações
1	AMBIENTE	HPCI	A unidade não averiguou se está incluída no âmbito de aplicação do regime LUA	-A unidade deve avaliar a aplicabilidade do licenciamento LUA para obtenção do TUA (DL nº75/2015); Caso seja aplicável: deve ser feito o pedido do TUA, através da entrega do dossier único eletrónico, contendo todos os elementos instrutórios exigidos. O dossier eletrónico é apresentado mediante o preenchimento do formulário eletrónico no balcão único do SILIAMB, o qual é constituído por vários módulos de informação comum a todos os regimes ambientais abrangidos; Manter comprovativo do pagamento da taxa ambiental única (TAU).	Administração; Diretor da unidade; Responsável de ambiente; Responsável de licenciamento	ABERTO	Constitui contraordenação ambiental grave , punível com uma coima de 30 000 a 48 000 euros	- Requisito Legal
2	AMBIENTE	HPCI	Inexistência de controlo dos consumos de água e das respetivas origens; Inexistência da identificação e quantificação dos consumos dos diferentes tipos de combustíveis e das diferentes origens de energia adquirida.	- Elaborar registo de controlo (2015 e 2016) e preencher mensalmente;	Diretor da unidade	ABERTO	Constitui contraordenação ambiental grave , punível com uma coima de 2500 a 44 000 euros	- Requisito Legal
3	AMBIENTE	HPCI	Não existe gestão adequada dos resíduos	-Criar um parque de resíduos com contentores para armazenamento adequado dos vários tipos de resíduos; Devem ser colocados contentores adequados na unidade para a separação dos resíduos (ecopontos)	Responsável de ambiente	ABERTO	Falta de gestão de resíduos constitui uma contraordenação	- Requisito Legal

4	AMBIENTE	HPCI	- Colocar os resíduos orgânicos numa "sala de lixo" refrigerada até à sua recolha; Colocar os resíduos de vidro, embalagens, papel e cartão em contentores correspondentes a cada tipo de resíduo; Criar registo de saída/recolha dos resíduos; Criar registo de incidências e áreas de melhoria.	Diretor da unidade; Responsável de ambiente	ABERTO	ambiental grave , punível com uma coima de 25 000 a 48 000 euros	-Requisito PARADORES
5	AMBIENTE	HPCI	-Armazenar os resíduos perigosos num armazém devidamente identificado e assegurar que a sua recolha é feita por uma gestora autorizada (conservar autorização de recolha; tempo de armazenagem não pode exceder os 6 meses); Colocar resíduos sólidos perigosos (ex: panos manchados com substâncias tóxicas) em recipiente de polietileno de alta densidade, com boa resistência química e mecânica e abertura ampla; Colocar resíduos líquidos perigosos em bidões de polietileno de alta densidade de 10 ou 20 L, com tampa do mesmo material, os quais devem estar identificados em relação ao resíduo que contêm e ao risco que representa, e não são colocados diretamente no solo; Cada tipo de resíduo deve ser colocado num recipiente diferente; Cada recipiente só deve ser preenchido até 3/4 do seu volume; REEE devem ser armazenados em local coberto e ventilado, c/ chão impermeável, separados por tipo, devidamente identificados e não colocados diretamente no solo.	Diretor da unidade; Responsável de ambiente	ABERTO		-Requisito legal e PARADORES
6	AMBIENTE	HPCI	-Pedir orçamentos a entidades gestoras de resíduos para encaminhamento dos resíduos armazenados	Responsável de ambiente	ABERTO		- Requisito Legal
7	AMBIENTE	HPCI	- Deve ser criado um dossier para gestão das guias; Devem ser mantidas as terceiras vias correspondentes às primeiras vias das guias de encaminhamento de resíduos.	Responsável de ambiente	ABERTO		- Requisito Legal
8	AMBIENTE	HPCI	-Efetuar registo no SILIAMB	Responsável de ambiente	ABERTO		- Requisito Legal

9	AMBIENTE	HPCI	Existência de uma chaminé com, aproximadamente, 4 m de altura e sem tomas, com ligação a duas caldeiras a gás de 233 Kw de potência cada	- A altura da chaminé deve ser aumentada de forma a ficar com uma altura mínima de 10 m e 3 m acima da mais elevada das cumeeiras dos telhados do edifício em que está implantada; durante a reconstrução da chaminé devem ser implementadas tomas, sendo a sua quantidade dependente do diâmetro da respetiva chaminé (< 0,35 m - 1 toma; >0,35 m - 2 tomas); não podem ser aplicados chapéus ou dispositivos similares que condicionem a boa dispersão dos poluentes.	Administração	ABERTO	Chaminé s/ altura conforme ou s/ nº de tomas adequado constitui uma contraordenação grave , implicando uma coima entre 5000 e 44 800 euros	- Requisito Legal
10	AMBIENTE	HPCI	Inexistência de controlo dos VLE (Valores Limite de Emissão) da caldeira	- Realizar 2 monitorizações por ano de modo a garantir o cumprimento dos VLE fixados no anexo I da Portaria nº 677/2009 relativos aos seguintes parâmetros: SO ₂ , NO _x , partículas totais (PTS), CO e H ₂ S, expressos em mg/Nm ³ ; Elaborar boletim de autocontrolo da emissão de poluentes para a atmosfera; Comunicar os resultados das monitorizações à CCDR; Nota: estas monitorizações só poderão ser realizadas após a chaminé cumprir os requisitos acima mencionados	Administração; Responsável de ambiente	ABERTO	Incumprimento dos VLE constitui uma contraordenação grave , implicando uma coima entre 5000 a 44 800 euros	- Requisito Legal
11	AMBIENTE	HPCI	- Ausência de gestão adequada dos equipamentos com substâncias que empobrecem a camada do ozono (gás R22) e dos que causam efeito de estufa	- Elaborar inventariação de todos os equipamentos de refrigeração e ar condicionado, relativamente ao fluído que é utilizado, à carga inicial deste fluído (kg) e à potência de refrigeração (kW) e respetivo ano de fabrico.	Diretor da unidade; Responsável de manutenção	ABERTO	A não adoção das medidas viáveis para evitar ou minimizar as fugas das substâncias regulamentadas constitui uma contraordenação grave , implicando uma coima entre 30 000 a 48 000 euros	- Requisito Legal
				-Elaborar plano de manutenção dos equipamentos adequado à unidade	Responsável de manutenção	ABERTO		- Requisito Legal
				'- Nos equipamentos de refrigeração com carga superior a 3 Kg deve ser realizada verificação de fugas por técnicos qualificados (nota: no caso de equipamentos com gases fluorados os técnicos devem ser certificados e pertencer a empresa também certificada)	Responsável de manutenção	ABERTO	Realização de manutenção por técnicos sem as qualificações indicadas na alínea b) do anexo I do DL 35/2008 constitui uma	- Requisito Legal
				- Criar registo de todas as manutenções efetuadas tendo em conta o plano acima referido, incluindo a arquivação das fichas de intervenção referentes a cada manutenção efetuada nestes equipamentos, entregues pelos técnicos qualificados que elaboraram a manutenção.	Responsável de manutenção	ABERTO		- Requisito Legal

							contraordenação grave , implicando uma coima entre 30 000 a 48 000 euros	
				- Colocar uma placa sinalética em todos os equipamentos, com indicação da carga de fluido de refrigeração, quando esta for superior a 3 kg; Elaborar relatório (RAE) com as informações referentes a cada intervenção, devendo este permanecer junto ao respetivo equipamento ou noutro local do conhecimento do técnico de manutenção.	Responsável de manutenção	ABERTO	Incumprimento do dever de comunicação de dados constitui uma contraordenação ambiental leve , punível com coima entre 9000 e 22 500 euros	- Requisito Legal
				-Anualmente (até 31 de março), realizar registo na plataforma da APA de todos os equipamentos com carga superior a 3 Kg	Responsável de manutenção	ABERTO		- Requisito Legal
12	AMBIENTE	HPCI	- Ausência de gestão adequada de extintores e sistemas fixos de proteção contra incêndios	-Inventariar todos os extintores, relativamente à sua localização, ao seu tipo e identificação da sua capacidade.	Diretor da unidade; Responsável de manutenção	ABERTO	A não adoção das medidas viáveis para evitar ou minimizar as fugas das substâncias regulamentadas e a realização de manutenção por técnicos sem as qualificações adequadas constitui uma contraordenação grave , implicando uma coima entre 30 000 a 48 000 euros	- Requisito Legal
				- As reparações ou substituições em sistemas de proteção contra incêndios devem ser realizadas recorrendo apenas a técnicos qualificados, com certificado técnico válido	Responsável de manutenção	ABERTO		- Requisito Legal
				-Efetuar revisões anuais aos extintores recorrendo a empresas certificadas e arquivar todos os registos associados às intervenções	Responsável de manutenção	ABERTO		- Requisito Legal
13	AMBIENTE	HPCI	Inexistência de gestão adequada das substâncias ou preparações perigosas	-Inventariar as substâncias e preparações perigosas existentes na unidade, incluindo quantidades utilizadas; Verificar se todas estão devidamente rotuladas e armazenadas em local adequado	Diretor da unidade	ABERTO	- O incumprimento da conservação da informação constitui uma contraordenação grave , implicando uma coima entre 30 000 a 48 000 euros	- Requisito Legal

				-Obter FDS (fichas de dados de segurança) para cada substância ou preparação conforme o anexo II; Elaborar dossier organizado com as FDS elaboradas de acordo com a legislação em vigor e manter estes documentos durante, pelo menos, 10 anos (Reg. 1907/2006)	Diretor da unidade	ABERTO	-O não cumprimento das medidas do controlo de risco indicadas nas FDS constitui uma contraordenação	- Requisito Legal
				-Aplicar medidas apropriadas para controlar os riscos identificados na avaliação de segurança química ou na FDS	Diretor da unidade; Responsável de ambiente	ABERTO	muito grave , punível com coima entre 60 000 a 2 500 000 euros	- Requisito Legal
14	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de certificado SCE (obrigação de SCE nos edifícios com área interior útil igual ou sup. a 1000m2)	-Obter pré-certificado e certificado SCE; Realizar de registo dos mesmos no portal SCE pelo PQ (perito qualificado), procedendo ao pagamento da taxa; Dispor de um TIM (Técnico de instalação e manutenção) adequado.	Administração	ABERTO	Incumprimento implica uma coima entre 2500 e 44 890 euros	- Requisito Legal
15	AMBIENTE	HPCI	- Ausência de um plano de controlo de qualidade de água e legionella	-Elaboração de um plano de controlo de qualidade da água e legionella, elaborar cronograma de análises e criar registos associados às manutenções, tendo em conta os requisitos legais e requisitos PARADORES	Diretor da unidade; Responsável de manutenção; Responsável de ambiente	ABERTO		-Requisito PARADORES (livro de registos legionella)
16	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de boas práticas ambientais nos serviços técnicos	-1)Implementar sistemas automáticos para acender e apagar luzes, aquecimento e refrigeração; 2)Correto isolamento dos elementos suscetíveis de perdas energéticas (ex: portas, janelas, condutas de água quente); 3)realizar manutenção dos equipamentos segundo planificado; instalar fontes de energia limpa; 4)regular equipamentos de climatização segundo necessidade; 5)evitar derrames de resíduos líquidos; 6)não lavar ferramentas e equipamentos sobre lavatórios que transportem os efluentes diretamente para o coletor sem passar anteriormente por depuração; 7)limpar derrames com material absorvente; 8)implementar sistema de limpeza que evita a utilização de dissolventes não halogenados; 9)utilizar produtos menos agressivos para o ambiente (detergentes biodegradáveis, produtos sem fosfatos nem cloro..); 10)utilizar os produtos conforme indicado pelo	Diretor da unidade	ABERTO		-Requisitos PARADORES (Manual de boas práticas ambientais)

				fabricante; 11)reutilizar, dentro do possível, produtos, componentes e embalagens; 12)manter os armazéns limpos e organizados.				
17	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de boas práticas ambientais na área dos pisos	-1)Não deixar torneiras abertas quando não é necessário; 2)Avisar a manutenção caso as instalações não estejam a funcionar corretamente; 3)Evitar aerossóis e produtos mais agressivos (preferir sabões de pH neutro, biodegradáveis e com baixo teor de fosfatos); 4)utilizar doses adequadas dos produtos; 5)Seguir os programas das máquinas de lavar e colocá-las em funcionamento quando estiverem cheias e com água fria, sempre que possível; 6)Não deitar restos de produtos contaminantes pelo esgoto; 7)Controlar a existência de material com informações sobre boas práticas ambientais para os clientes; 8)colocar os resíduos nos contentores adequados; 9)Não deixar as luzes ligadas quando não é necessário; 10)Não ultrapassar stocks da armazenagem dos produtos; 11)Adequar a temperatura da habitação quando se realizam tarefas com as janelas abertas;	Diretor da unidade	ABERTO		-Requisitos PARADORES (Manual de boas práticas ambientais)
18	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de boas práticas ambientais nas áreas de receção, eventos e gerais	1)Desligar equipamentos informáticos em períodos de inatividade prolongada; 2)Utilizar modo de suspensão quando se deixe de trabalhar temporariamente no computador; 3)Desconectar os equipamento eletrónicos quando não são utilizados; 4)ajustar iluminação às necessidades do posto de trabalho, em intensidade e qualidade; 5)Aproveitar o máximo de luz natural; 6)Rotular devidamente os interruptores; 7)Usar o aquecimento só quando necessário e instalar termostatos para controlo da temperatura; 8)Instalar reguladores de temperatura nos aquecedores; 9)fechar as janelas quando o aquecimento ou o ar condicionado estão ligados e desligar nas salas que não estão a ser utilizadas; 10)fechar as torneiras sempre que não estão a ser utilizadas; 11)utilizar papel reciclado; 12)controlar mensalmente o nº de fotocópias realizadas e utilizar sempre os dois lados da folha; 13)realizar documentos com letra, margens e espaços pequenos, sempre que possível; 14)utilizar devidamente as fotocopiadoras para	Diretor da unidade	ABERTO		-Requisitos PARADORES (Manual de boas práticas ambientais)

				evitar falhas; 15)comprar toners e cartuchos reutilizados; 16)colocar os recipientes necessários ao alcance dos utilizadores e apelar à correta separação dos resíduos.				
19	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de boas práticas ambientais nas áreas de restaurante e cozinhas	1)Lavar os alimentos em alguidares ou outros recipientes; 2)Manter a torneira fechada entre lavagens; 3)desligar e desconectar as maquinas quando não vão ser utilizadas; 4)Não abrir câmaras de refrigeração ou congelamento desnecessariamente; 5)Usar a maquina de lavar a loiça com a carga máxima; 6)limpar e fazer manutenção aos fornos, placas de cozinha, equipamentos de banho maria e chaleiras para assegurar boa transmissão de calor; 7)Utilizar quantidade correta de alimentos para evitar desperdícios; 8)correta gestão da dispensa e dos pedidos; 9)não armazenar produtos perigosos junto a alimentos; 10)escolher produtos da época; 11)potenciar gastronomia da região; 12)manutenção correta dos filtros de saída de fumos e vapores da cozinha; 13)uso de papel reciclado; 14)uso de embalagens retornáveis, principalmente nas bebidas; 15)evitar uso de enlatados; 16)comprar produtos a granel; 17)separar e reciclar resíduos; 18)manter recipientes limpos.	Diretor da unidade	ABERTO		-Requisitos PARADORES (Manual de boas práticas ambientais)
20	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de boas práticas ambientais relacionadas com os aspetos ambientais normais indiretos	1)Fomentar comportamento ambientalmente correto nos cliente (comunicação das boas práticas ambientais; ex: economia de água, separação dos resíduos, diminuição de emissões, conhecimento do meio ambiente) e nos fornecedores (informação de como podem implementar boas práticas ambientais)	Diretor da unidade	ABERTO		-Requisitos PARADORES (Manual de boas práticas ambientais)
21	AMBIENTE	HPCI	-Inexistência de boas práticas ambientais relacionadas com os aspetos ambientais de emergência	Estabelecer medidas preventivas para: 1)incêndios (realizar simulacros anualmente; implementar um Plano de manutenção preventivo dos equipamentos contra incendio; armazenamento adequado dos produtos perigosos; possuir informações e contactos de emergência; implementar um plano de revisão e inspeção dos equipamentos e instalações); 2)inundações (controlo dos consumos periodicamente	Diretor da unidade	ABERTO		-Requisitos PARADORES (Manual de boas práticas ambientais)

				para controlar fugas; revisão das instalações de fornecimento de água; identificar e comunicar as localizações das torneiras de alimentação); 3)fugas de CFC's (implementar plano de manutenção preventivo nos equipamentos de climatização e câmaras de conservação; recorrer a uma empresa autorizada para a manutenção e controlo de fugas de gases refrigerantes), 4)derrames de produtos perigosos(armazenar produtos perigosos em locais com chão impermeável e longe de ralos; elaborar medidas para conter derrames; implementar plano de prevenção dos equipamentos e instalações que possuam substância líquidas perigosas para evitar fugas; possuir fichas de dados de segurança de todos os produtos; recipientes encontram-se sobre superfícies de retenção de lixiviados); 5)derrames de efluentes acidentais(armazenar produtos perigosos em locais impermeáveis e longe de ralos; elaborar medidas para conter derrames; possuir informação e contactos de emergência para dar conhecimento da ocorrência; passar efluentes por estações de tratamento antes de serem lançados para coletor municipal; fazer recomendações aos trabalhadores para evitar				
22	AMBIENTE	HPCI	-Ausência de formação ambiental	-Realização de ações de formação nas áreas de gestão de resíduos e de boas práticas ambientais	Responsável de ambiente	ABERTO		-Requisito SGA
23	AMBIENTE	HPCI	-Ausência de realização de simulacro	-Realização de exercícios simulados de acidente, nomeadamente de derrames e incêndios	Responsável de ambiente	ABERTO		-Requisito SGA

Anexo 2. Ficha de Identificação dos Aspetos Ambientais

[illegible]

Unidade:	Parador Casa da Ínsua					
Atividade:	Hotelaria					
Informação sobre os aspetos ambientais da atividade - Ciclo de Vida						
Fases do Ciclo de Vida	Consumos	Resíduos	Emissões	Efluentes	Outros	Potenciais emergências identificadas na atividade
Reserva pelo cliente	Energia elétrica Papel	Papel				
Aquisição dos Produtos pelo hotel	Energia elétrica Papel	Papel				
Transporte dos Produtos	Papel	Papel	Gases com Efeito de Estufa	Água com óleo	Ruído	Derrame de substâncias ou preparações perigosas
		Embalagens de papel/ cartão/ plástico/ metal				Derrame de óleos e/ou combustíveis
		Derrames de substâncias e preparações perigosas		Águas da extinção de incêndios		Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
	Gasóleo / Gasolina	Derrames de óleos/combustíveis				
		Derrames de substâncias e preparações não perigosas				
		Resíduos provenientes de derrames de SPP, tais como absorventes contaminados				
Armazenamento dos Produtos	Energia elétrica	Gases de refrigeração contendo CFC's ou HCFC's	Gases de refrigeração contendo CFC's e HCFC's	Água com óleo		Fuga de CFC's ou HCFC's
		Embalagens de cartão/ plástico/ metal/vidro				Derrame de substâncias ou preparações perigosas
		Extintores usados		Derrame de óleos e/ou combustíveis		
		Derrames de substâncias e preparações perigosas		Águas da extinção de incêndios		Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
		Derrames de óleos/combustíveis				
		Derrames de substâncias e preparações não perigosas				
		Resíduos provenientes de derrames de SPP, tais como absorventes contaminados				Incêndio
	Resíduos do rescaldo do incêndio					
Deslocação do cliente p/ o hotel	Gasóleo / Gasolina		Gases com Efeito de Estufa		Ruído	
Estadia do cliente / consumo ou utilização dos produtos	Água da rede	Componentes metálicos rejeitados	Gases emitidos pelas caldeiras a gás	Águas da extinção de incêndios	Ruído	Fuga de CFC's ou HCFC's
		Papel				
		Embalagens de papel/ cartão/ plástico/ metal/ vidro				
	Água para apagar incêndios	Gases de refrigeração contendo CFC's ou HCFC's				Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
		Derrames de substâncias e preparações não perigosas				
	Gasóleo	Cartão	Gases de refrigeração contendo CFC's e HCFC's	Água com óleo		Incêndio
	Energia elétrica	Equipamento elétrico e electrónico				
		Óleos alimentares usados				
	Gás Natural		Pilhas	Gases com Efeito de Estufa		Domésticos
Resíduos do rescaldo do incêndio/explosão						
Resíduos indiferenciados, tipo RSU (copos e papéis sujos, resíduos orgânicos, etc) Resíduos resultantes do separador de						

	Papel	gorduras Toners e tinteiros				
Deslocação do cliente p/ casa	Gasóleo / Gasolina		Gases com Efeito de Estufa		Ruído	
Manutenção de equipamentos e infraestruturas	Água da rede	Cartão e plástico sujos com óleos ou massas	Gases de refrigeração contendo CFC's e HCFC's	Água com óleo	Ruído	Fuga de CFC's ou HCFC's
	Água do furo	Componentes metálicos rejeitados				
	Água para apagar incêndios	Componentes elétricos e eletrônicos				
	Energia elétrica	Derrames de substâncias e preparações perigosas				Derrame de substâncias ou preparações perigosas
	Gasóleo	Derrames de óleos/combustíveis				
	Papel	Derrames de substâncias e preparações não perigosas	Gases com Efeito de Estufa	Águas da extinção de incêndios	Ruído	Derrame de óleos e/ou combustíveis
	Hipoclorito de sódio (lixívia)	Desperdícios, EPI e outros, sujos de óleos ou massas				
	Detergentes	Embalagens de plástico/metal/cartão				
	Óleo Lubrificante	Equipamento elétrico e eletrónico				
	Óleo de motor	Extintores usados				
	Silicones	Gases de refrigeração contendo CFC's ou HCFC's		Águas de lavagem com detergentes		Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
	Desinfetantes	Mobiliário				
	Floculantes	Plásticos (filme de embalagem, cintas, folhas PS, PE)				
	Reagentes	Resíduos do rescaldo do incêndio/explosão				
	Redutor/incrementador de pH	Resíduos provenientes de derrames de SPP, tais como absorventes contaminados		Domésticos		Incêndio
		Resíduos verdes				
	Massa lubrificante	Têxteis				Explosão
		Lâmpadas				
Acondicionamento dos Resíduos		Resíduos do rescaldo do incêndio/explosão		Água com óleo	Odor	Derrame de substâncias ou preparações perigosas
		Resíduos provenientes de derrames de SPP, tais como absorventes contaminados				
		Derrames de substâncias e preparações não perigosas		Águas da extinção de incêndios		Derrame de óleos e/ou combustíveis
		Derrames de substâncias e preparações perigosas				Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
		Derrames de óleos/combustíveis		Águas de lavagem com detergentes		Incêndio
Recolha / Transporte dos Resíduos	Gasóleo	Derrames de substâncias e preparações perigosas	Gases com Efeito de Estufa	Água com óleo	Ruído	Derrame de substâncias ou preparações perigosas
		Derrames de óleos/combustíveis				
		Derrames de substâncias e preparações não perigosas				Derrame de óleos e/ou combustíveis
		Resíduos provenientes de derrames de SPP, tais como absorventes contaminados				Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
Tratamento dos resíduos	Água	Resíduos do rescaldo do incêndio/explosão	Gases com Efeito de Estufa (nomeadamente CH4)	Águas da extinção de incêndios	Odor	Derrame de substâncias ou preparações perigosas
		Resíduos provenientes de derrames de SPP, tais como absorventes contaminados				
	Água para apagar incêndios	Derrames de substâncias e preparações não perigosas		Domésticos	Diminuição do tempo de vida dos aterros	Derrame de substâncias ou preparações não perigosas
		Derrames de substâncias e preparações perigosas				
	Energia elétrica	Extintores usados				Incêndio
		Desperdícios, EPI e outros, sujos de óleos ou massas				
	Gás Natural	Equipamento elétrico e eletrónico				Derrame de óleos e/ou combustíveis
		Componentes metálicos rejeitados				
		Componentes elétricos e eletrônicos				
		Resíduos indiferenciados, tipo RSU (copos e papéis sujos, resíduos orgânicos, etc)				
		Lâmpadas				

Anexo 3. MQA – Política QA

Inserir Logo
Empresa

MANUAL DA QUALIDADE E AMBIENTE



Política QA

3.1 POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTE

A empresa Empreendimentos Turísticos Montebelo, S.A. define a Qualidade e o Ambiente como objetivos permanentes e prioritários, de modo a garantir à organização competitividade, êxito e liderança no seu âmbito de atuação, permitindo a continuidade da empresa, o reforço da sua afirmação no mercado e a promoção dos seus serviços.

Conscientes do seu compromisso, as unidades Montebelo Hotels & Resorts assumem na sua atividade as seguintes linhas orientadoras:

- Garantir a satisfação do cliente;
- Garantir a Segurança Alimentar dos produtos servidos ao cliente;
- Cumprir com os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015, do cliente e outros;
- Cumprir a Legislação aplicável;
- Atuar de modo a minimizar os impactes dos aspetos ambientais;
- Assegurar a melhoria contínua dos sistemas;
- Garantir uma transparente informação dos seus serviços;
- Potenciar novos serviços;
- Atingir novos segmentos de mercado;
- Agir de modo a que todos se sintam como parte integrante da atividade e obter o crescimento pretendido;
- Manter os colaboradores e clientes sensibilizados para a necessidade de assumir uma atitude pró-ativa no que concerne às questões ambientais;
- Adotar uma atitude pró-ativa de forma a proteger o meio ambiente e a prevenir continuamente a poluição;
- Maximizar o binómio Custo vs. Proveitos.

Tanto a Administração como as empresas das unidades Montebelo Hotels & Resorts assumem esta Política de Qualidade e Ambiente no sentido de manter não só a tradição do próprio Grupo Visabeira na manutenção de elevados parâmetros de qualidade e ambiente, como também a tradicional notoriedade no mercado que vem garantindo ao longo das últimas décadas.

Aprovado por:

28/10/2016

Anexo 4. MQA – SGQA

Inserir Logo
Empresa

MANUAL DA QUALIDADE E AMBIENTE



Sistemas da Qualidade e de Ambiente

5.1. SISTEMAS DA QUALIDADE E DE AMBIENTE

5.1.1. Introdução

Âmbito

Os Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental aplicam-se à prestação de serviços nas áreas de alojamento, reuniões e de comidas e bebidas, no Hotel Parador Casa da Ínsua, de acordo com os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015, respetivamente.

Exclusões

A empresa Empreendimentos Turísticos Montebelo, S.A. não exclui dos seus Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental qualquer cláusula das normas de referência.

5.1.2. Planeamento

O planeamento dos sistemas é realizado com base na aplicação dos procedimentos de suporte aos mesmos. Estes têm em conta o contexto da organização, as expectativas das partes interessadas e o âmbito dos sistemas. Compete à GQA, preferencialmente no final do ano (aquando do balanço da atividade), apresentar para discussão e aprovação os planos de qualidade e de ambiente para o ano seguinte, sendo estes aprovados pelo DG. Estes são analisados e avaliados periodicamente nas reuniões de avaliação dos sistemas e caso existam desvios aos planos, são efetuados os necessários ajustes.

Fazem parte dos planos da qualidade e ambiente, entre outras atividades possíveis, as seguintes atividades que constituem o plano base:

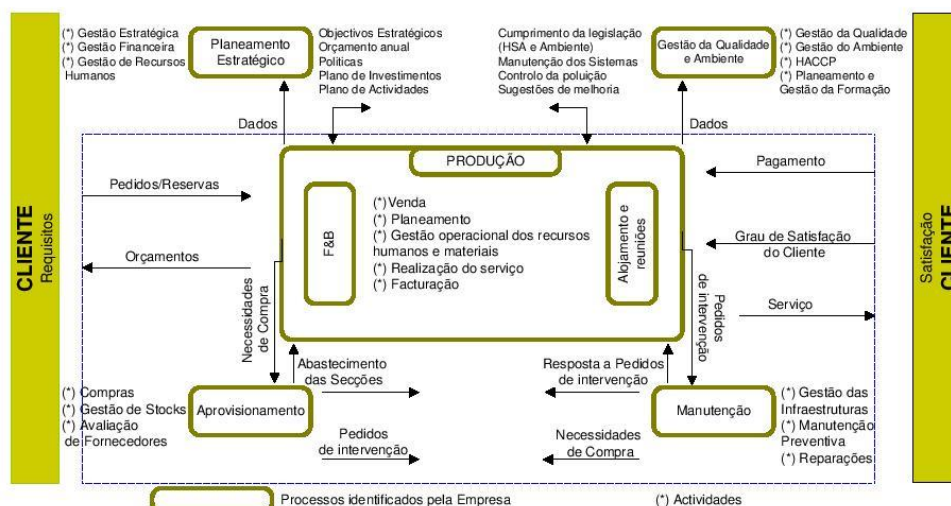
- estabelecimento dos indicadores dos sistemas;
- revisão dos Sistemas da Qualidade e Ambiente;
- determinação dos aspetos ambientais;
- identificação das obrigações de conformidade;
- definição dos objetivos;
- plano anual de auditorias;
- plano anual de formação;
- avaliação da satisfação dos clientes;
- avaliação de fornecedores;
- análise da evolução das reclamações;
- análise da evolução de ações correctivas;
- avaliação dos indicadores dos diferentes processos.

5.1.3. Gestão de Processos

Compete ao GQA a identificação e a caracterização dos processos da empresa e sua avaliação e melhoria contínua. Todos os colaboradores são responsáveis por implementar, manter e melhorar os processos da empresa e os seus resultados, devendo contribuir ativamente na implementação de ações concretas que visem a melhoria contínua dos mesmos.

Os processos identificados pela empresa estão detalhados nos mapas de caracterização dos processos e a sua interação e sequência é ilustrada no seguinte esquema.

A empresa Empreendimentos Turísticos Montebelo, S.A. definiu os processos que considerou adequados a uma gestão eficaz dos Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental, tendo em conta a sua estrutura organizacional e criticidade no seu contributo para a performance global da empresa.



Assim foram considerados: O Processo de **Gestão Estratégica** através do qual estão definidas as linhas orientadoras para toda a organização; O processo de **Aprovisionamento** que é o que assegura a produção, alimentando-a dos recursos materiais; O processo de **Manutenção** é o que garante a gestão das infraestruturas; O processo de **Gestão da Qualidade e do Ambiente** que interage com todas as atividades da organização incluídas no âmbito dos sistemas e visa a garantia da satisfação do cliente, a melhoria contínua dos sistemas implementados, a minimização dos impactes ambientais e prevenção da poluição. Dentro da Produção, a empresa optou por dividir as duas grandes áreas produtivas em dois processos distintos, o de **Alojamento e Reuniões**, onde se enquadram as atividades de andares e salas de reunião e o Processo de **F&B**, que engloba todas as atividades relacionadas com a preparação, distribuição

e venda de refeições. Todas as outras áreas da empresa alimentam ou suportam, de um ou outro modo, cada um dos processos identificados como relevantes.

Existem algumas atividades como a Administrativa Financeira que são iniciadas e concluídas na sub-holding, à qual a empresa pertence (Visabeira Turismo, SGPS), e outras são asseguradas pela Holding Grupo Visabeira, SGPS, SA, tais como apoios jurídicos e informático, compras no que se refere à pesquisa de fornecedores e negociação dos preços, e pré-selecção de recursos humanos com base num perfil predefinido pela Visabeira Turismo.

Com esta gestão por processos pretende-se estabelecer sistemas que permitam documentar, monitorizar, medir e avaliar periodicamente:

- o grau de satisfação das várias partes interessadas na atividade da empresa,
- o cumprimento dos objetivos,
- o cumprimento do planeamento da qualidade e de ambiente,

por forma a implementar acções de melhoria que contribuam para um aumento da eficiência e eficácia junto dos seus clientes e na melhoria do seu desempenho.

Periodicamente (3 em 3 meses) os responsáveis dos processos fazem o balanço das avaliações, registando-se a evolução dos indicadores obtidos.

5.1.4. Revisão dos Sistemas

Os Sistemas de Gestão da Qualidade e de Gestão Ambiental implementados são revistos, pelo menos uma vez por ano, pela DG, de modo a garantir a sua adequabilidade, funcionalidade e eficácia, sendo uma forma de implementar melhorias contínuas aos referidos sistemas, assegurando-se a sua adequabilidade e eficácia na satisfação dos requisitos das normas de suporte, bem como dos objetivos traçados.

Esta revisão é baseada nos elementos que ajudem a entender estes sistemas. Os indicadores e elementos mais relevantes que suportam a revisão são:

- reformulação da estratégia, da política e da organização;
- cumprimento dos objetivos;
- satisfação do cliente com o serviço prestado;
- reclamações de clientes e outras entidades;
- desempenho dos processos e conformidade dos serviços;
- integração dos sistemas nos processos de negócio;
- cumprimento das obrigações de conformidade;
- desempenho ambiental da organização;
- recomendações de melhoria contínua;
- resultados dos indicadores dos processos;
- relatórios e resultados de auditorias;
- resumo de não conformidades;

- eficácia das acções correctivas e preventivas;
- conclusões sobre a pertinência e eficácia dos sistemas;

como também de,

- alteração das normas de referência;
- alteração da legislação nacional;
- alteração da estrutura organizacional;
- alteração significativa nos processos;
- outras alterações que possam afetar os sistemas.

Estes indicadores e alterações, caso existam, são analisados em reunião entre a Direcção e os responsáveis dos processos sendo definidas as acções necessárias de forma a implementar decisões e ações que visem (outputs):

- a melhoria da eficácia dos sistemas e dos seus processos;
- a melhoria dos produtos/serviços relacionados com os requisitos do cliente;
- a realização das necessidades de recursos;
- se necessário, a adequação das políticas da empresa;
- a definição dos objetivos para os sistemas e para os processos.

No início do ano, a Administração, com base na revisão dos sistemas entretanto realizada, aprova os Planos da Qualidade e de Ambiente para o presente ano, delineando objetivos, estratégias e recursos a utilizar.

Os objetivos e toda a restante documentação dos sistemas estão disponíveis na intranet do Grupo Visabeira, para consulta de todos os colaboradores da empresa.

Os registos destas revisões encontram-se nas atas das referidas reuniões. Nessas atas devem ser evidenciadas inequivocamente a análise de todas as fontes de informação relevantes para a revisão aos sistemas, quer anexando-as às atas, quer referindo-as claramente na referida ata.

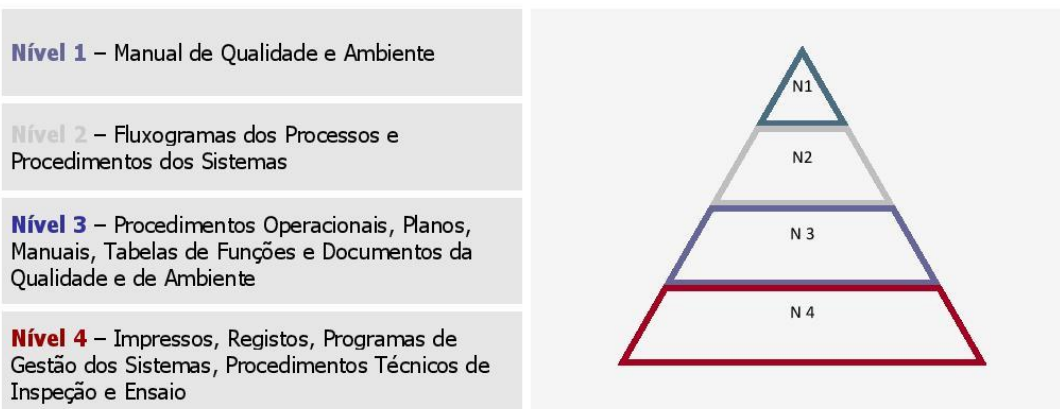
Sempre que se verificar uma alteração relevante aos sistemas, a GQA comunica à Entidade Certificadora, e arquiva a respetiva comunicação.

As alterações que se consideram relevantes para o sistema são as seguintes:

- alteração significativa da estratégia e políticas da empresa;
- alteração significativa nos processos;
- alteração significativa da legislação nacional;
- alteração significativa da estrutura organizacional da empresa;
- interrupção prolongada da atividade;
- mudança de instalações;
- alteração das normas de referência.

5.1.5. Gestão Documental

Os Sistemas de Gestão da Qualidade e de Gestão Ambiental implementados têm por base os requisitos constantes nas normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015, conforme o descrito na pirâmide que se segue:



Documentação dos Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental

O presente Manual é o documento de topo dos Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental definindo as Políticas da Qualidade e de Ambiente, tendo em vista o cumprimento dos objetivos estratégicos e dos requisitos dos sistemas.

As tabelas seguintes apresentam a relação entre os requisitos das normas de referência e os documentos de nível 1 e 2 elaborados para cumprir esses mesmos requisitos. Outros documentos dos sistemas servem também de suporte ou evidência dos diversos pontos da norma.

Requisitos da NP EN ISO 9001:2015	Documentos										
	MQA	PQA 01	PQA 02	PQA 03	PQA 04	PQA 05	PQA 06	PQA 07	PQA 08	PQA 09	PQA 10
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	•										
4.2 Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	•										
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	•										
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respectivos processos	•										
5.1 Liderança e compromisso	•										
5.2 Política	•										
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Matriz de funções, responsabilidades, autoridades e competências										
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades		•									
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	Procedimento de Gestão da Qualidade e Ambiente										
6.3 Planeamento das alterações	Lista da Legislação Aplicável; Procedimento de Gestão da Informação Documentada										
7.1. Recursos					•						
7.2. Competências	Matriz de funções, responsabilidades, autoridades e competências; Levantamento das necessidades de formação; Plano de formação; Avaliação da eficácia de formação										
7.3. Consciencialização	Plano de formação; Avaliação da eficácia de formação										
7.4 Comunicação	•									•	
7.5 Controlo da informação documentada			•								
8.1 Planeamento e controlo operacional	Procedimentos Operacionais de Gestão da Qualidade										
8.2 Requisitos para produtos e serviços											
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação						•					
9.2 Auditoria Interna									•		
9.3 Revisão pela gestão										•	
10.2 Não conformidades e ação corretiva										•	
10.3 Melhoria Contínua										•	


Requisitos da NP EN ISO 14001:2015	Documentos										
	MQA	PQA 01	PQA 02	PQA 03	PQA 04	PQA 05	PQA 06	PQA 07	PQA 08	PQA 09	PQA 10
4.1. Compreender a organização e o seu contexto	•										
4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	•										
4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão ambiental	•										
4.4. Sistema de Gestão Ambiental	•										
5.1. Liderança e compromisso	•										
5.2. Política Ambiental	•										
5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Matriz de funções, responsabilidades, autoridades e competências										
6.1.1. Ações para tratar riscos e oportunidades – generalidades		•									
6.1.2. Aspectos Ambientais						•					
6.1.3. Obrigações de conformidade	Lista da Legislação Aplicável; Procedimento de Gestão da Informação Documentada										
6.1.4. Planeamento de acções	Programa de Gestão Ambiental										
6.2.1. Objetivos ambientais	Programa de Gestão Ambiental										
6.2.2. Planeamento de ações para atingir os objetivos ambientais	Programa de Gestão Ambiental										
7.1. Recursos					•						
7.2. Competências	Matriz de funções, responsabilidades, autoridades e competências; levantamento das necessidades de formação; Plano de formação; Avaliação da eficácia de formação										
7.3. Consciencialização	Plano de formação; Avaliação da eficácia de formação										
7.4.1. Comunicação – Generalidades					•						
7.4.2. Comunicação Interna					•						
7.4.3. Comunicação Externa					•						
7.5.1. Informação documentada – Generalidades			•								
7.5.2. Criação e actualização			•								
7.5.3. Controlo da informação documentada			•								
8.1. Planeamento e controlo operacional	Procedimentos Operacionais de Gestão Ambiental										
8.2. Preparação e resposta a emergências							•				
9.1.1. Monitorização, medição, análise e avaliação – Generalidades	Programa de Gestão Ambiental; Programa de monitorização										

9.1.2. Avaliação da conformidade	Procedimento de Gestão Documental; Matriz de legislação									
9.2.1. Auditoria Interna – Generalidades									•	
9.2.2. Programa de auditoria interna									•	
9.3. Revisão pela gestão									•	
10.1. Melhoria – Generalidades									•	
10.2. Não conformidade e ação corretiva									•	

Aprovado por:

28/10/2016

Anexo 5. Matriz de Controlo de Documentos

MATRIZ DE CONTROLO DE DOCUMENTOS DO SGQA														
														
NÍVEL	DOCUMENTO	CÓDIGO	DESIGNAÇÃO	VERSÃO										
				00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
1	Manual da Qualidade e Ambiente	MQA 00	Secção Introdutória	01-04-2010	12-01-2011	01-09-2011	23-01-2012	02-07-2012	02-09-2013	28-10-2016				
1	Manual da Qualidade e Ambiente	MQA 01	Promulgação	01-04-2010	12-01-2011	01-09-2011	23-01-2012	02-07-2012	02-09-2013	28-10-2016				
1	Manual da Qualidade e Ambiente	MQA 02	Organização dos serviços	01-04-2010	12-01-2011	01-09-2011	23-01-2012	02-07-2012	02-09-2013	28-10-2016				
1	Manual da Qualidade e Ambiente	MQA 03	Política QA	01-04-2010	12-01-2011	01-09-2011	23-01-2012	02-07-2012	02-09-2013	28-10-2016				
1	Manual da Qualidade e Ambiente	MQA 04	Apresentação da empresa	01-04-2010	12-01-2011	01-09-2011	23-01-2012	02-07-2012	02-09-2013	28-10-2016				
1	Manual da Qualidade e Ambiente	MQA 05	SGQA	01-04-2010	12-01-2011	01-09-2011	23-01-2012	02-07-2012	02-09-2013	28-10-2016				
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 01	Contexto Organizacional	07-11-2016										
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 02	Identificação de Riscos e Oportunidades	07-11-2016										
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 03	Gestão de Informação Documentada	01-04-2010	02-07-2012	07-11-2016								
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 04	Aprovisionamento					01-04-2010	01-04-2011	02-07-2012	07-11-2016			
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 05	Gestão de Recursos					01-04-2010	02-07-2012	07-11-2016				
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 06	Monitorização e Medição dos Aspetos Ambientais								01-04-2010	15-09-2010	13-04-2011	07-11-2016
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 07	Preparação e Resposta a Emergências	06-02-2012	07-11-2016									
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 08	Visitas e Auditorias Internas								01-04-2010	08-10-2010	02-07-2012	07-11-2016

2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 09	Melhoria Contínua	01-04-2010	12-01-2012	02-07-2012	07-11-2016							
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 10	Recursos de medição e monitorização											
2	Procedimento Qualidade e Ambiente	PQA 11	HACCP											
2	Processo Qualidade e Ambiente	PGA	Programa de Gestão Ambiental	14-11-2016										
2	Processo Qualidade e Ambiente	PR	Gestão de Qualidade e Ambiente	24-01-2017										
3	Ficha de Proteção Ambiental	FPA 01	Produtos Químicos			18-07-2016	03-01-2017							
3	Ficha de Proteção Ambiental	FPA 02	Prevenção de acidente de natureza ambiental		18-07-2016	03-01-2017								
3	Ficha de Proteção Ambiental	FPA 03	Gestão de resíduos		18-07-2016	03-01-2017								
3	Ficha de Proteção Ambiental	FPA 04	Boas Práticas Ambientais		18-07-2016	03-01-2017								
3	Relatório	R 01	Relatório do Contexto Organizacional	23-01-2017										
3	Relatório	R 02	Relatório de Riscos e Oportunidades	23-01-2017										
3	Procedimento Operacional	PO 01	Gestão Ambiental	19-12-2011	04-05-2015	03-01-2017								
4	Impressos	MOD 1.01	Mapa de Legislação Ambiental	27-04-2012		01-10-2016								
4	Impressos	MOD 1.02	Matriz de Controlo de Documentos do SGQA	22-01-2013	19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.03	Assinaturas e rubricas	12-12-2011		19-01-2017								
4	Impressos	MOD 1.04	Tabela de aprovação de documentos	29-08-2012	19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.05	Requisição	18-01-2017										
4	Impressos	MOD 1.06	Ficha de não conformidade	16-07-2009					19-01-2017					
4	Impressos	MOD 1.07	Ficha individual de avaliação de desempenho			19-01-2017								

4	Impressos	MOD 1.08	Comunicação de serviço				19-01-2017							
4	Impressos	MOD 1.09	Comunicação interna			19-01-2017								
4	Impressos	MOD 1.10	Alteração da comunicação de serviço					19-01-2017						
4	Impressos	MOD 1.11	Mensagem	12-12-2011										
4	Impressos	MOD 1.12	Rastreabilidade			19-01-2017								
4	Impressos	MOD 1.13	Questionário Alojamento HPCI			19-01-2017								
4	Impressos	MOD 1.14	Questionário Eventos HPCI		19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.15	Ata de reunião			19-01-2017								
4	Impressos	MOD 1.16	Classificação dos AA	19-01-2017										
4	Impressos	MOD 1.17	Mapa de Gestão da Melhoria		19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.18	Etiqueta_Fora de serviço	05-03-2013										
4	Impressos	MOD 1.19	Relatório ANA		19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.20	Mapa de ocorrências		19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.21	Lista de EMM		19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.22	Mapa de Gestão de resíduos		19-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.23	Mapa de controlo de consumos	19-01-2017										
4	Impressos	MOD 1.24	Incidente e não conformidade				19-01-2017							
4	Impressos	MOD 1.25	Auditoria separação de resíduos		19-01-2017									

4	Impressos	MOD 1.26	Vistoria a salas e zonas públicas						19-01-2017					
4	Impressos	MOD 1.27	Vistoria profunda aos quartos							19-01-2017				
4	Impressos	MOD 1.28	Lista de Verificação QA							19-01-2017				
4	Impressos	MOD 1.29	Relatório de Acidente de Viação	25-01-2017										
4	Impressos	MOD 1.30	Relatório de Acidente de Trabalho	25-01-2017										
4	Impressos	MOD 1.31	Lista de Verificação Ambiental	07-01-2013	25-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.32	Programa de Auditorias	26-02-2007	25-01-2017									
4	Impressos	MOD 1.33	Tabela de Competências				25/01/2017							
4	Impressos	MOD 1.34	Tabela de controlo das FDS	04-01-2017										
4	Registos	–	Ficha de identificação dos aspetos ambientais	16-01-2017										
4	Registos	–	Placas de resíduos	04-01-2017										
4	Registos	–	Relatório de conformidade legal	04-01-2017										

MOD 1.02 01

Anexo 6. PQA 01 00 – Contexto Organizacional

Procedimento da Qualidade e Ambiente Contexto Organizacional



1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo estabelecer um método para definir as questões internas e externas que afetem ou sejam afetadas pelo SGQA, assim como para identificar as partes interessadas relevantes para o sistema, as suas expectativas e necessidades e quais destas se tornam obrigações de conformidade para a organização.

2. Campo de aplicação

Aplica-se ao contexto do Hotel Parador Casa da Ínsua relevante para o SGQA.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

SD – Subdiretor

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

ONG – Organização Não-Governamental

Condição Ambiental – estado ou característica do ambiente, tal como determinado num certo ponto do tempo.

Parte Interessada (PI) – pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão ou atividade.

MOD 1.29 - Relatório do contexto organizacional

PQA 01
Edição: 00

Data: 07/11/2016
Página: 1 de 6

4. Responsabilidades

DG e SD	Garantir o cumprimento do procedimento.
GQA	Identificar as questões internas e externas que afetem ou sejam afetadas pelo SGQA; Identificar as partes PI e respetivas necessidades e expectativas; Identificar quais das necessidades e expectativas das PI se tornam obrigações de conformidade.

5. Procedimento

5.1. Questões Internas e Externas Relevantes

O Hotel Parador Casa da Insua assume a análise do seu contexto como um ponto crucial para a elaboração e implementação de um SGQA eficaz. A observação do contexto da organização é realizada partindo de uma análise ao interior da unidade, a qual é complementada pela análise da envolvente local da mesma.

Ao nível da gestão ambiental, as questões internas e externas relevantes são identificadas partindo de uma análise das condições ambientais relacionadas com o clima, a qualidade do ar, a qualidade da água, o uso do solo, a contaminação existente, a disponibilidade de recursos e a biodiversidade, que podem afetar ou ser afetadas pelos aspetos ambientais da organização.

Posteriormente, as questões internas e externas relevantes identificadas são tidas em conta no estabelecimento e manutenção do SGQA, nomeadamente na determinação dos riscos e oportunidades que devem ser geridos pela organização.

5.1.1. Identificação das Questões Internas Relevantes

As questões internas da organização consideradas relevantes ao SGQA, isto é, que o podem afetar ou ser afetadas por este, positiva ou negativamente, são identificadas através de uma análise de vários aspetos, tais como a visão, a missão, a cultura, os processos de tomada de decisões e a orientação estratégica da unidade. Para além disso, são também avaliadas as seguintes questões:

- Quem é?
- O que faz?
- Para que faz?
- Com que meios?
- Com que pessoas?
- Onde vem?
- Para onde vai?

Depois de identificadas todas as questões internas relevantes ao SGQA, estas são descritas no R 01 00.

5.1.2. Identificação das Questões Externas Relevantes

Quanto às questões externas da organização consideradas relevantes ao SGQA, ou seja, que o podem afetar ou ser afetadas por este, de forma positiva ou negativa, estas são identificadas através de uma análise de vários aspetos relacionados com as dinâmicas e tendências do meio em que a organização se insere e opera. Para tal, são avaliadas as questões culturais, socioeconómicas, políticas, tecnológicas, concorrenciais e financeiras da respetiva envolvente local.

Após a análise da envolvente e a identificação das questões externas relevantes ao SGQA, estas são igualmente colocadas no R 01 00.

5.2. Partes Interessadas Relevantes para o SGQA

5.2.1. Identificação das PI Relevantes para o SGQA

De modo a compreender ainda melhor o seu papel no meio em que se insere, a organização identifica as partes interessadas relevantes para si. As várias PI existentes podem ser divididas em dois grupos distintos e são as seguintes:

- na esfera do relacionamento direto: trabalhadores, concorrentes, acionistas, sindicatos, seguradoras, clientes, fornecedores, contratados e associações empresariais;
- na esfera do Estado e da sociedade civil: reguladores, legisladores, autarquias, ONG, comunidade envolvente, vizinhos, instituições académicas, instituições de investigação e desenvolvimento e meios de comunicação.

A organização identifica as suas partes interessadas através da análise de três fatores:

- PI com as quais tem responsabilidades;
- PI que podem afetar o seu desempenho;
- PI afetadas pelas suas atividades.

Para determinar quais PI relevantes ao SGQA, a GQA faz uma avaliação das várias PI identificadas com sendo relevantes para a organização e classifica-as, numa escala de 0 a 2, segundo a forma como, atualmente e no futuro, a PI é influenciada e influencia o desempenho do SGQA. Os dados são colocados numa tabela semelhante à que se encontra demonstrada em baixo, sendo posteriormente somado o total das pontuações obtidas em cada parâmetro. Sempre que a pontuação final da PI for igual ou superior a 3, esta é considerada uma PI relevante para o SGQA da organização.

Tabela 1 – Exemplo de tabela para classificação das PI (0=Não; 1=Parcialmente; 2=Totalmente)

Parte Interessada	É influenciada pelo SGQA?	Influencia o desempenho do SGQA?	Poderá no futuro	Total
			influenciar fortemente ou ser fortemente influenciada pelo SGQA?	
Clientes				
Colaboradores				
Fornecedores				

As PI identificadas como relevantes para o SGQA são registadas no MOD 1.29.

5.2.2. Identificação das Necessidades e Expectativas das PI Relevantes para o SGQA

Após a determinação das PI relevantes para o SGQA, a organização inicia um processo proactivo de compreensão e determinação das respetivas necessidades e expectativas.

Para tal, todas as PI relevantes para o SGQA são consultadas através de um dos seguintes meios:

- Questionários;
- Diálogos;
- Reuniões.

Através dos vários meios de consulta, a organização tentará perceber quais os temas que as PI gostariam que a unidade relatasse, que expectativas têm relativamente à sua relação com a organização, que aspetos as preocupam, que melhorias a organização poderia fazer, entre outros.

Todas as necessidades e expectativas identificadas serão registadas no MOD 1.29.

5.2.3. Identificação de quais as Necessidades e Expectativas das PI se tornam Obrigações de Conformidade

A organização deve ainda refletir sobre quais as necessidades e expectativas das PI se tornam parte das suas obrigações de conformidade.

Esta identificação inicia-se na consulta das PI, durante a qual a organização incentiva as PI a escolherem os aspetos que consideram mais críticos. A partir daqui, a organização verifica quais estão integrados na lei, tornando-se automaticamente obrigações de conformidade, e os que poderá adotar, de forma voluntária, como suas obrigações de conformidade.

Alguns exemplos de requisitos das PI que se poderão tornar obrigações de conformidade incluem: acordos com ONG, compromissos ambientais ou de rotulagem, princípios ou códigos de práticas voluntárias, entre outros.

Todas as obrigações de conformidade adotadas voluntariamente são registadas no MOD 1.29.

O incumprimento de qualquer obrigação de conformidade originará a abertura de uma ficha de não conformidade (FNC), com as correspondentes ações de reposição da conformidade.

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
17/11/2016	00	Elaboração do procedimento de acordo com as normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 7. PQA 02 00 – Identificação de Riscos e Oportunidades

Procedimento da Qualidade e Ambiente Identificação de Riscos e Oportunidades



1. Objetivo

Este procedimento estabelece as orientações e responsabilidades para identificar os riscos e oportunidades associados às atividades e serviços incluídos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente, do Hotel Parador Casa da Ínsua, e para elaborar as ações para os tratar.

2. Campo de aplicação

Aplica-se a todos os riscos e oportunidades associados às atividades e serviços incluídos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente do Hotel Parador Casa da Ínsua.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente
PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente
SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente
DG – Direção Geral
DO – Direção Operacional
SD - Subdiretor
GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente
AA – Aspeto Ambiental
AAS – Aspeto Ambiental Significativo
IA – Impacte Ambiental
R&O – Riscos e Oportunidades

Aspeto Ambiental - elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que interage ou possa interagir com o ambiente.

Aspeto Ambiental Significativo - aspeto ambiental que tem, ou pode ter, um ou mais Impacte(s) Ambiental(ais) significativo(s).

Impacte Ambiental - qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspetos ambientais decorrentes das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

Riscos e Oportunidades - efeitos adversos potenciais (ameaças) e efeitos benéficos potenciais.

PQA 06 – Monitorização e medição dos Aspetos Ambientais

MOD 1.15 – Ata de reunião

MOD 1.30 - Relatório de Riscos e Oportunidades

4. Responsabilidades

DG	Garantir o cumprimento do procedimento;
DO	Aprovação das ações e disponibilização dos meios necessários para as ações a implementar.
SD	
GQA	Identificação dos riscos e oportunidades relevantes para o SGQA; Definir e implementar as ações para tratar os riscos e oportunidades relevantes.
Chefes de secção	Colaborar com a GQA na identificação e implementação das ações de tratamento que lhes forem dirigidas; Propor ações de melhoria para maximizar a eficácia e eficiência deste processo.

5. Procedimento

5.1. Identificação dos Riscos e Oportunidades relevantes para o SGQA

A metodologia de levantamento dos R&O consiste em analisar os seguintes aspetos:

- contexto da organização, tendo em conta as suas questões internas e externas;
- necessidades e expectativas das PI;
- Aspetos Ambientais da organização, tendo em conta a sua classe (Adversos e Benéficos);
- obrigações de conformidade, tendo em conta os requisitos legais e os restantes requisitos aplicáveis.

Esta avaliação tem como objetivo identificar os potenciais efeitos adversos ou benéficos que podem influenciar a capacidade do SGQA para alcançar os resultados pretendidos, os potenciais efeitos adversos que têm potencial para criar consequências indesejadas (ex: o potencial para condições ambientais externas afetarem a organização) e os potenciais efeitos benéficos que podem contribuir para a melhoria contínua do SGQA.

Após identificados os R&O, estes são distinguidos em dois grupos:

- com impacto no ambiente (impactes ambientais adversos ou impactes ambientais benéficos);
- com impacto na organização (prejudicando ou favorecendo a sua capacidade para alcançar os resultados pretendidos).

Os R&O identificados são, posteriormente, descritos no MOD 1.30.

5.2. Definição das Ações para tratar os Riscos e Oportunidades

Posteriormente à identificação dos riscos e oportunidades associados à unidade são elaboradas as ações para tratar os efeitos adversos e os efeitos benéficos potenciais.

Para o tratamento dos riscos é tida em conta a probabilidade da situação adversa acontecer e a severidade associada a esse acontecimento, isto é, as suas consequências potenciais.

Deste modo, é dada prioridade de tratamento aos riscos identificados como possuindo uma maior severidade e maior probabilidade de ocorrência.

A análise da prioridade de tratamento é feita com base na escala de risco ambiental elaborada no PQA 06 – Monitorização e medição dos aspetos ambientais, apresentada de seguida.

Risco Ambiental			
1	Risco Ambiental Baixo	1 – 6	
2	Risco Ambiental Médio	8 – 12	
3	Risco Ambiental Elevado	15 – 25	

Assim, os riscos com maior prioridade de tratamento são aqueles de nível 3 (Risco Ambiental Elevado) ou superior, ou seja, os que estão associados a aspetos ambientais com impacto ambiental significativo.

A análise de oportunidades é realizada através da comparação dos seus benefícios.

Durante a elaboração das ações para tratar riscos e oportunidades são considerados alguns aspetos da organização, tais como:

- as opções tecnológicas;
- os requisitos financeiros;
- os requisitos operacionais;
- os requisitos de negócio.

Aquando da análise das opções tecnológicas da organização devem ser identificadas as melhores técnicas disponíveis, sendo dada prioridade à implementação destas sempre que for economicamente viável e sempre que forem apropriadas, tendo em conta os requisitos operacionais e de negócio da unidade.

Uma das ações de tratamento passa pela definição dos objetivos do SGQA tendo em conta os R&O identificados, de modo a atingir os resultados de minimização de riscos e potencialização de oportunidades.

Outras ações de tratamento de R&O podem passar pela elaboração de procedimentos operacionais, aquisição de novos equipamentos, sensibilização para a alteração de comportamentos, identificação da origem do risco, adotar novas práticas, entre outros.

A ações elaboradas são descritas no MOD 1.30 e a sua eficácia é avaliada durante a revisão pela gestão, ficando registada na ata de reunião (MOD 1.15).

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
17/11/2016	00	Elaboração do procedimento de acordo com as normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 8. PQA 03 02 – Gestão da Informação Documentada

Procedimento da Qualidade e Ambiente Gestão da Informação Documentada



1. Objetivo

Estabelecer as linhas de orientação e responsabilidades relativas às atividades de controlo da informação documentada e dos dados, correspondentes aos níveis da estrutura hierárquica da documentação, que identificam claramente os diferentes tipos de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente.

Definir um método para controlar as obrigações de conformidade (requisitos legais e outros requisitos) aplicáveis ao Hotel Parador Casa da Ínsua, que estejam relacionadas com os seus aspetos ambientais.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os níveis da estrutura hierárquica da informação documentada do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente do Hotel Parador Casa da Ínsua, e a todas as pessoas da empresa que de alguma forma intervêm nas atividades de elaboração, aprovação, distribuição, utilização, recolha e arquivo dos mesmos.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

SD - Subdiretor

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

Alteração: qualquer modificação ao conteúdo do documento

Revisão: controlo documental provocado por alteração ou verificação do documento

Impresso/Modelo: formato que serve de base à elaboração de documentos ou registos

Documento Obsoleto: documento desatualizado, que deixa de ter validade

AA – Aspeto Ambiental

AAS – Aspeto Ambiental Significativo

IA – Impacte Ambiental

Aspeto Ambiental - elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que interage ou possa interagir com o ambiente.

Aspeto Ambiental Significativo - aspeto ambiental que tem, ou pode ter, um ou mais Impacte(s) Ambiental(ais) significativo(s).

Impacte Ambiental - qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspetos ambientais decorrentes das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

PQA 01 - Contexto Organizacional

MOD 1.01 – Mapa de Legislação Ambiental

MOD 1.02 – Matriz de controlo de documentos do SGQA

MOD 1.03 – Assinaturas e Rúbricas

MOD 1.04 – Tabela de aprovação de documentos

4. Responsabilidades

GQA	Elaborar toda a documentação e garantir a sua implementação.
DG	Verificar e aprovar toda a documentação.
SD	Verificar toda a documentação e garantir a sua implementação.
Todos as secções	Cumprimento do definido no presente documento.

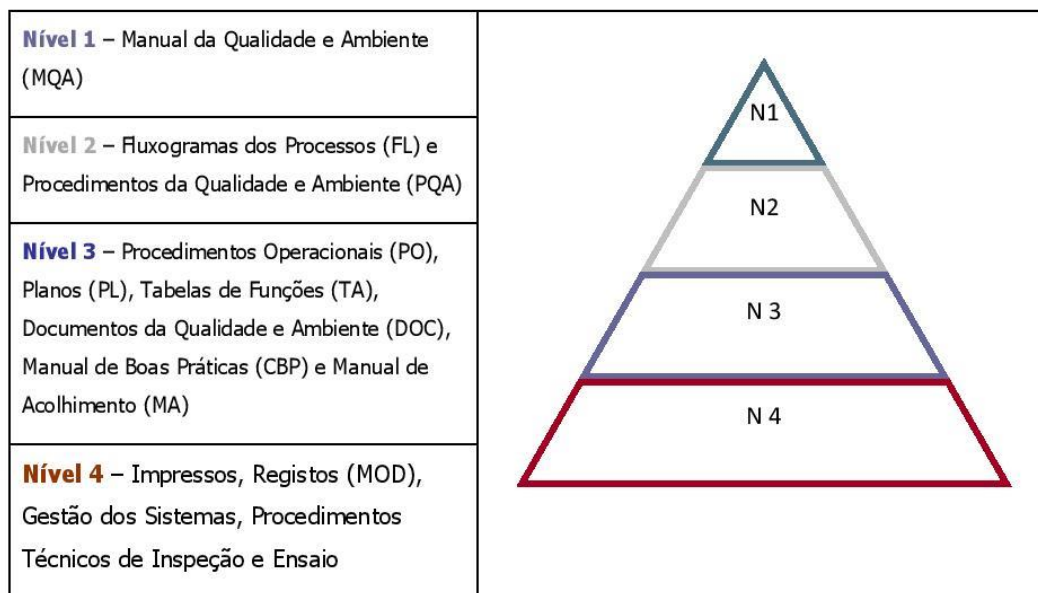
5. Procedimento

5.1. Gestão da documentação interna

O SGQA deve assentar em documentos normalizados e regulamentados, em papel ou em suporte informático, que estejam disponíveis em todos os locais onde são realizadas as atividades essenciais ao efetivo funcionamento do Sistema da Qualidade e Ambiente. No Hotel Parador Casa da Insua a estrutura documental é a seguinte:

PQA 03
Edição: 02

Data: 07/11/2016
Página: 2 de 12



5.1.1. Codificação e responsabilidades

A codificação e responsabilidades associadas aos aspetos de controlo da informação documentada do SGQA (com excepção do Manual da Qualidade e Ambiente referenciado no próprio manual) são apresentadas no quadro a seguir:

Nível	Documento	Codificação	Elaboração	Aprovação
2	Fluxograma dos Processos	FL YY Edição: ZZ Colocado no rodapé esquerdo. Data: dd.mm.aaaa Pág. a de b Colocado no rodapé direito Onde: YY e ZZ – são números sequenciais.	GQA	DG
2	Procedimentos da Qualidade e Ambiente	PQA YY Edição: ZZ Colocado no rodapé esquerdo. Data: dd.mm.aaaa Pág. a de b Colocado no rodapé direito. Onde: YY e ZZ – são números sequenciais		
3	Procedimentos Operacionais	PO X YY Edição: ZZ Colocado no rodapé esquerdo. Data: dd.mm.aaaa Pág. a de b Colocado no rodapé direito. Onde: X é o nº da secção afecta e YY e ZZ – são números sequenciais		
	Manual de Boas Práticas e Manual de Acolhimento	CBP e MA Edição: ZZ Colocado no rodapé esquerdo. Data: dd.mm.aaaa Pág. a de b Colocado no rodapé direito. Onde: ZZ – é um número sequencial		
	Planos, Tabelas de Funções e Documentos da Qualidade e Ambiente	PL YY, TA YY ou DOC X.YY Edição: ZZ Colocado no rodapé esquerdo. Data: dd.mm.aaaa Pág. a de b Colocado no rodapé direito. Onde: X é o nº da secção afecta e YY e ZZ – são números sequenciais		
4	Impressos	MOD X.YYY Edição: ZZ Colocado no rodapé esquerdo. Data: dd.mm.aaaa Pág. a de b Colocado no rodapé direito. Onde: X é o nº da secção afecta e YYY e ZZ – são números sequenciais	GQA	

Numeração da Secção Afeta (X)

01 - Qualidade e Ambiente; **02** - Alojamento e Reuniões; **03** - F&B; **04** - Aprovisionamento; **05** - Serviços Técnicos

Todos os documentos são válidos a partir do momento em que o Diretor Geral rubrica o campo da aprovação correspondente, no MOD 1.04 – Tabela de Aprovação de Documentos.

5.1.2. Estrutura e apresentação

Para garantir uma estrutura / nível de conteúdo equivalente dos procedimentos consideram-se os seguintes "campos", por ordem sequencial, a seguir ao título:

Nível	Documento	Estrutura
2	Fluxograma dos Processos	Não Aplicável
2	Procedimentos da Qualidade e Ambiente	<ol style="list-style-type: none">1. Objetivo2. Campo de Aplicação3. Definições4. Responsabilidades5. Procedimento6. Histórico de alterações
3	Procedimentos Operacionais, Planos, Manuais, Tabelas de Funções e Documentos da Qualidade e Ambiente	Não Aplicável
4	Impressos, registos, Gestão dos Sistemas, Procedimentos Técnicos de Inspeção e Ensaio	Não Aplicável

A apresentação da informação documentada foi uniformizada e obedece aos seguintes critérios:

- cabeçalho tem sempre o logótipo e o nome do documento;
- o rodapé tem sempre o código, edição, data e paginação.

A identificação dos registos é feita pelo código do impresso que os suporta e pelo seu nome.

Qualquer um dos arquivos dos registos do SGQA deverá estar devidamente identificado na lombada, de modo a permitir e facilitar o seu reconhecimento, gestão e arquivo, de acordo com os critérios estabelecidos.

Tendo em vista o fácil reconhecimento de todas as assinaturas e rubricas, existe uma Lista de Assinaturas e Rubricas - MOD 1.03, que é preenchida e assinada por cada um dos colaboradores das unidades.

Aquando do controlo da informação documentada devem ser cumpridos os seguintes requisitos:

- ser clara e legível;
- estar devidamente preenchida e distribuída;
- estar arquivada em ambiente adequado e de modo a garantir um fácil acesso;
- possuir as versões atualizadas e arquivadas.

5.1.3. Revisão e atualização

A alteração de um documento surge quando é detetada alguma incorreção que condicione o conteúdo e a sua interpretação, quando surge a necessidade de melhorar a definição da forma de atuação descrita, ou ainda quando é alterado o modo de proceder de alguma ação. Qualquer colaborador pode propor a alteração de um documento ao responsável pela sua elaboração. Se for aceite, este procede à alteração, seguindo-se o processo de aprovação anteriormente definido.

Todas as alterações efetuadas em qualquer documento implicam a revisão do documento no seu todo, atualizando-se o número da edição (sequencial numérico ao qual é incrementada uma unidade, correspondendo a edição 00 à primeira versão de cada documento).

5.1.4. Distribuição e arquivo da informação documentada

Qualquer informação documentada relativa aos vários níveis do SGQA está disponível para consulta interna em todas as instalações da empresa, através da intranet. A GQA é responsável por gerir esta documentação, e garantir que todos os ficheiros presentes na intranet se encontram sempre na sua versão mais atual.

Se o utilizador necessitar de efetuar uma impressão de qualquer documento que se encontre na intranet, este passa a ser de consulta, não sendo por isso controlado.

Relativamente à distribuição externa dos documentos do SGQA, esta é feita através de impressão (não validada) direta do ficheiro, ou através de ficheiro digital em formato PDF, ou seja, cópias

não controladas. Deste modo, a GQA não se compromete a comunicar qualquer alteração que seja efetuada aos documentos cedidos.

O arquivo dos documentos (originais) é efetuado pela GQA, no processo da intranet atribuído ao Departamento de Qualidade e Ambiente do Grupo Visabeira.

Para cada tipo de registos foi definido um tempo de retenção que se considera necessário e suficiente para a sua guarda, respeitando sempre os tempos de retenção legalmente definidos. O MOD 1.02 – Matriz de controlo de documentos do SGQA contém a indicação, para cada um dos registos, do responsável pelo arquivo em utilização, do tipo de suporte, do local de arquivo e do tempo de retenção. Quando esgotado o tempo de retenção definido, os registos são inutilizados. Por motivos de falta de espaço, os documentos dentro do tempo de retenção podem ser colocados no Arquivo Morto que está localizado em zona própria da empresa, continuando a ser gerido por cada responsável, que terá que os manter perfeitamente identificados. O acesso ao arquivo é restrito e a consulta e movimentação dos registos só pode ser feita mediante autorização dos responsáveis.

São garantidas as condições de segurança necessárias, através das proteções do próprio edifício da empresa contra incêndios, roubos e inundações. O estado de conservação de cada arquivo em cada secção é da responsabilidade daquele que faz a gestão do respetivo arquivo.

5.1.5. Controlo dos Obsoletos

No mesmo processo da intranet onde estão arquivados os documentos originais, existem pastas identificadas com a palavra OBSOLETOS.

Nessas pastas são arquivados pela GQA os documentos obsoletos.

A GQA e os responsáveis pelas unidades e respetivas secções gerem os registos que ultrapassem o tempo de retenção, sendo os responsáveis pela sua inutilização/destruição, concluído o seu tempo de retenção.

A informação documentada inutilizada é rasgada, colocada em sacos e enviada para reciclagem.

5.2. Controlo de dados informáticos

A gestão do arquivo informático do SGQA é da responsabilidade da GQA, e a conservação destes dados é da responsabilidade do Dpt. de Informática, a partir do servidor da empresa, através de um backup diário (no final do dia) para uma "tape" que fica guardada no gabinete da Direção de Informática do Grupo Visabeira, para assegurar a preservação dos documentos.

Cada serviço é responsável pela manutenção dos documentos e dos registos informáticos gerados pelas aplicações que utilizam no desenvolvimento das suas atividades, efetuando cópias de segurança dos mesmos.

5.3. Controlo de documentos externos (normas, documentos técnicos e legislação)

O controlo dos documentos externos é da responsabilidade da função a quem disserem respeito.

O controlo das normas e documentos do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente são da responsabilidade da GQA, os documentos técnicos de fornecedores (catálogos e especificações) são da responsabilidade do Ecónomo e dos Serviços Técnicos, e a Legislação respeitante à atividade da Organização é da responsabilidade da GQA. A atualização é feita periodicamente, através da atualização do MOD 1.01 – Mapa de Legislação Ambiental.

No que diz respeito á correspondência, o seu controlo é identificado através de um carimbo com a data e hora de entrada dessa correspondência, assim como pela rúbrica do funcionário que efetua a receção da mesma.

Os documentos normativos da qualidade têm a atualidade assegurada (anualmente) através das consultas que se efetuam às entidades emissoras.

Imediatamente procede-se de modo a repor o documento na sua versão atualizada.

O controlo da documentação entregue por fornecedores é assegurado pelos próprios, de acordo com protocolo previamente definido.

5.3.1. Identificação da Legislação Ambiental Aplicável

A GQA recebe diariamente por e-mail os resumos do Diário da Republica. São também utilizadas diversas fontes de informação desde newsletters, diferentes sites e todo um conjunto de bibliografia com vista a uma atualização de todos os requisitos legais.

A legislação comunitária é identificada, semanalmente, através da consulta do site do Jornal Oficial da União Europeia.

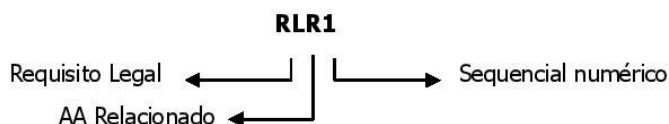
Após a identificação da legislação é verificada a sua aplicabilidade ao Hotel Parador Casa da Insua.

A Metodologia utilizada na identificação da legislação e sua relação com os aspetos ambientais é a seguinte:

- 1) Identificação do Requisito Legal
- 2) Aspeto ambiental Relacionado
- 3) Resumo do decreto-lei (Itens principais aplicáveis na unidade)
- 4) Aplicabilidade
- 5) Obrigatoriedade de cumprimento (O que a unidade tem que cumprir para se encontrar conforme com a lei)
- 6) Evidência (Evidência do cumprimento da legislação)
- 7) Código do Requisito Legal

A identificação dos Requisitos Legais Aplicáveis encontra-se no Mapa de Legislação Ambiental – MOD 1.01.

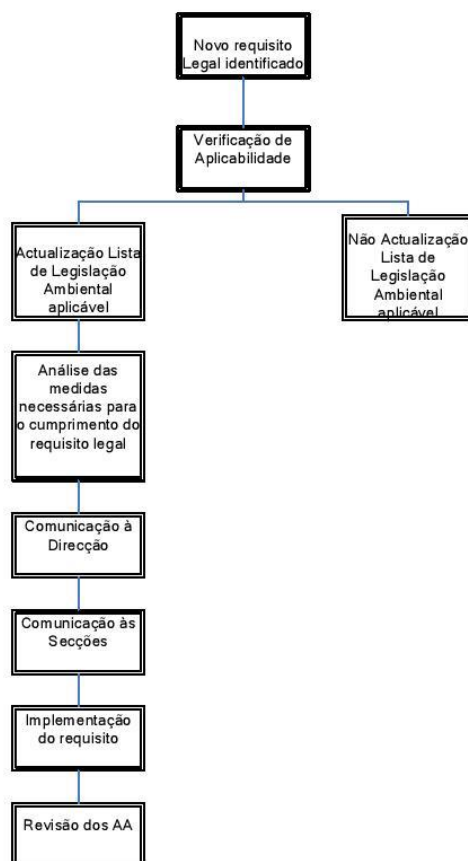
A codificação dos requisitos legais permite a sua fácil relação com a caracterização dos AA, e com os processos identificados na unidade. Ela é feita de acordo com o seguinte esquema:



Em que a terceira e seguintes letras da codificação referem-se ao aspeto ambiental relacionado de acordo com o quadro seguinte:

Letra	AA
A	Água
R	Resíduos
AR	Ar
E	Embalagens
RU	Ruído
SP	Substâncias Perigosas
L	Licenciamento

A emissão e/ou identificação de requisitos legais e outros requisitos que estejam relacionados com os AA da organização originam a atualização do Mapa de Legislação Ambiental, da forma abaixo descrita:



5.3.2. Avaliação das Obrigações de Conformidade

Como referido acima, a avaliação da conformidade legal realiza-se com base no MOD 1.01 – Mapa de Legislação Ambiental.

A informação relativa a outros requisitos que a organização subscreva, decorrentes das necessidades ou expectativas das partes interessadas relevantes para o SGQA encontra-se definida no PQA 01 – Contexto Organizacional.

Quanto à periodicidade da análise das obrigações de conformidade, esta encontra-se definida no MOD 1.01 – Mapa de Legislação Ambiental, com as seguintes exceções:

- Alterações da legislação;
- Alteração do método de avaliação da conformidade legal;

- c. Alteração do layout, equipamentos, métodos e técnicas de trabalho;
- d. Alteração das necessidades ou expectativas das partes interessadas.

Na ocorrência de algumas das situações supramencionadas reavaliar-se-á a conformidade.

O incumprimento de qualquer obrigação legal ou outra aplicável originará a abertura de uma ficha de não conformidade, com as correspondentes ações de reposição da conformidade. Todas as não conformidades relacionadas com o incumprimento legal têm prioridade sobre as demais.

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
01.04.2010	00	Fusão do SGQ do HCI no SGQA do MVHS. Junção do PQA 01 – Controlo de documentos e do PQA 02 – Controlo de registos.
02.07.2012	01	Alteração do procedimento de validação de documentos.
07.11.2016	02	Adaptação do documento às ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 9. PQA 04 07 – Aprovisionamento

Procedimento da Qualidade e Ambiente Aprovisionamento



1. Objetivo

Definir a metodologia seguida no processo de compras de forma a garantir que todos os produtos comprados estão em conformidade com os requisitos necessários, minimizando os riscos de produtos não conformes.

2. Campo de aplicação

Aplica-se ao aprovisionamento de produtos para o Hotel Parador Casa da Ínsua.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

SD - Subdiretor

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

GC – Gestor de Compras

NC – Não Conformidade

GV – Grupo Visabeira

LFA – Lista de Fornecedores Aprovados

IA – Impacte Ambiental

Produto - tudo o que é adquirido no exterior para ser utilizado, direta ou indiretamente, nas atividades relacionadas com a atividade da unidade.

Impacte Ambiental - Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante total ou parcialmente, das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

MOD 1.05 – Requisição

MOD 1.06 – Ficha de Não Conformidade

4. Responsabilidades

Ecónomo	Receber os pedidos de produtos; Verificar e manter os stocks mínimos; Abastecer com todos os produtos necessários para garantir o bom funcionamento da unidade; Gerar pedidos de notas de encomendas; Reemitir encomendas validadas; Receber os produtos; Avaliar fornecedores; Colaborar com a Direção, GQA e GC de modo a prestar-lhe informações relevantes para a decisão de aprovação/rejeição de fornecedores.
DG	Dar seguimento para a validação das notas de encomenda;
SD	Definir a política de compras da unidade.
Chefias das Secções	Prever as necessidades de produtos com a melhor antecedência possível; Enviar os pedidos ao economato atempadamente.
Gestor de Compras	Seleccionar os fornecedores; Manter a atualização dos preços no BeOn SAP; Negociar com os fornecedores; Aprovação dos produtos em conjunto com as unidades; Validar pedidos de notas de encomenda.

5. Procedimento

O processo de aprovisionamento pode decompor-se, de um modo sucinto, em:

- . Necessidades de compra;
- . Requisição de compra em BeOn SAP (produtos já criados em SAP) ou em BeOn Procurement (novos produtos);

BeOn SAP

1. Aprovação pelo Gestor de Compras
2. Pedido de compra ao fornecedor
3. Receção dos produtos (inspeção e armazenamento)

4. Registo de entrada dos produtos em SAP MM e avaliação do fornecedor

BeOn Procurement

1. Aprovação pelo Gestor de Compras
2. Procura de fornecedores e negociação de preços pelas duas centrais de compra do GV
3. Validação técnica
4. Pedido de compra ao fornecedor
5. Receção dos produtos (inspeção e armazenamento)
6. Registo de entrada dos produtos em SAP MM e avaliação do fornecedor

5.1. Necessidades / Pedidos de compras

O processo inicia-se com a verificação de uma necessidade de aquisição de produtos, nos seguintes casos:

- . Necessidades para cumprir o planeamento de produção;
- . Necessidades para stocks mínimos;
- . Necessidades internas de produtos que assegurem o funcionamento normal dos serviços prestados.

Para desencadear o processo de compra, os responsáveis dos setores interessados identificam as necessidades de compra e elaboram um pedido com a descrição do que é pretendido. Todas as 2ª feiras e 5ª feiras até às 13h esse pedido deverá ser entregue ao Economato, preenchendo para tal o impresso MOD 1.05 – Requisição, validado com a assinatura do responsável da secção e devidamente datados.

Qualquer necessidade de compra urgente, que não tenha sido prevista nas datas anteriormente definidas, deverá ser devidamente justificada pela chefia responsável.

5.2. Requisição de compras

Após a receção das necessidades de compra das várias secções, o Ecónomo faz o pedido em BeOn. Nesse pedido o Ecónomo coloca obrigatoriamente os produtos e as quantidades a adquirir. A seleção do fornecedor é opcional, uma vez que será o Gestor de Compras o responsável por validar o fornecedor.

5.3. Aprovação da compra

O GC recebe a requisição de compra e valida o produto e as quantidades a adquirir, e define o fornecedor que dará resposta à encomenda.

A seleção do fornecedor é feita tendo em conta os seguintes aspetos: preço, prazo de entrega e avaliação do fornecedor. Regra geral, é o preço que dita a escolha do fornecedor. Em caso de preços iguais, será escolhido o fornecedor com melhor avaliação, sendo tida em conta a sustentabilidade ambiental dos seus processos produtivos/operacionais, entre outros aspetos. No entanto, poderá haver situações em que seja necessário escolher o fornecedor que, por exemplo, nos garanta o prazo de entrega mais rápido.

5.4. Pedido de compra

Após aprovação da requisição de compra, o pedido de compra é enviado ao fornecedor. O pedido pode ser enviado por fax, correio electrónico ou entregue em mão.

5.5. Receção da encomenda

Ao serem rececionados os produtos, o Ecónomo tem a responsabilidade de confrontar o documento considerado válido (faturas, venda a dinheiro, ...) com o pedido de compra e com os produtos que estiverem a ser recebidos, com o objetivo de verificar as quantidades e entrega de todos os produtos encomendados.

5.5.1. Receção e inspeção dos produtos

Desde logo devem respeitar-se as boas práticas implementadas, de forma a garantir a salubridade dos alimentos. Na presença do representante do fornecedor, efetua-se uma inspeção dos produtos. Quando se deteta alguma irregularidade crítica nos requisitos a verificar (respeito pelas boas práticas de ambiente; o transporte dos produtos e a prestação de serviços de entrega têm em conta a sustentabilidade ambiental; embalagem de produto conforme; controlo de temperatura da viatura; temperatura dos produtos dentro dos parâmetros definidos; validade respeitada; prazo de entrega respeitado e quantidade conforme encomenda), é de imediato devolvido e não são assinados os respetivos comprovativos (faturas ou guias de remessa). O fornecedor deverá assumir o compromisso de trazer o produto no mais curto intervalo de tempo possível.

Apenas são armazenados os produtos que foram rececionados e cujo estado tenha sido considerado em conformidade. Qualquer tipo de não conformidade detetada à receção impede de imediato o seu armazenamento. Sempre que se considere que a irregularidade em causa é crítica, (podendo colocar em causa a qualidade do serviço prestado ao cliente), preenche-se uma Ficha de Não Conformidade (MOD 1.06), sendo este aspeto negativo para a avaliação de fornecedores realizada pelo Ecónomo. Posteriormente, a GQA contacta o fornecedor e questiona-o sobre o seguimento que pensa dar às referidas constatações.

5.6. Armazenamento e preservação

O material é armazenado em condições de segurança e ambiente que garantam sua preservação, evitando assim que se deteriore. Sempre que possível procura garantir-se que o espaço reservado ao ecónomo esteja o mais organizado possível, devendo os artigos estar agrupados por famílias de produtos. Os produtos alimentares devem estar separados dos restantes, especialmente dos produtos de limpeza, devendo estes últimos estar armazenados num local distinto, devidamente identificados com os perigos associados bem visíveis, e com as respetivas Fichas de Segurança presentes no local de armazenamento.

Excecionalmente, no caso da receção de grandes lotes de materiais, poderá ser armazenado material fora dos locais específicos, assegurando-se, contudo, a identificação do mesmo. Nestes espaços os materiais são armazenados e preservados de modo a não se deteriorarem, e a provocarem um reduzido impacte visual, estando identificados sempre que possível por tipo de material.

5.7. Manuseio e transporte

O manuseamento dos diversos materiais é aquele que garante a sua preservação. O seu transporte dos respetivos armazéns para os locais onde irão ser aplicados ou utilizados é igualmente efetuado de modo seguro garantindo a integridade dos materiais e produtos.

5.8. Produtos ou serviços com elevados Impactes Ambientais ou associados ao cumprimento de requisitos legais

Se o produto ou serviço fornecido tiver ou produzir impactes ambientais significativos, ou implicar a garantia da conformidade legal por parte dos fornecedores, deverá ser comunicado à GQA a necessidade de aquisição do serviço.

Aquando do fornecimento deverá ser verificada a sua conformidade.

O não cumprimento dos requisitos ambientais da unidade dará origem à abertura de uma Ficha de Não Conformidade – MOD 1.06.

Observações:

Em qualquer situação de receção, armazenamento e distribuição dos produtos, devem respeitar-se as boas práticas de qualidade e ambiente, de forma a garantir a conformidade e salubridade dos produtos.

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
01.04.2010	04	Fusão do SGQ HCI no SGQA MVHS. Alteração da estrutura do documento.
01.04.2011	05	Adaptação ao novo procedimento de compras através do sistema SAP.
02.07.2012	06	Actualização do documento ajustando-o ao actual procedimento.
07.11.2016	07	Adaptação do documento às ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 10. PQA 05 06 – Gestão de Recursos

Procedimento da Qualidade e Ambiente Gestão de Recursos



1. Objetivo

Descrever as atividades desenvolvidas para o recrutamento e formação dos recursos humanos, assim como para a gestão de equipamentos e a comunicação interna e externa da unidade.

2. Campo de aplicação

Aplica-se às áreas e colaboradores integrados nas atividades e serviços incluídos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente, do Hotel Parador Casa da Ínsua.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

DRH – Direção de Recursos Humanos

DF – Departamento de Formação

Plano de Formação Visabeira Turismo

MOD 1.21 - Lista de EMM

MOD 1.07 - Ficha Individual de Avaliação de Desempenho

MOD 1.18 – Etiqueta_Fora de Serviço

MOD 1.08 – Comunicação de Serviço

MOD 1.09 – Comunicação interna

MOD 1.10 – Alteração à Comunicação de Serviço

MOD 1.24 – Incidente e Não Conformidade

MOD 1.06 – Ficha de Não Conformidade

MOD 1.11 – Mensagem

MOD 1.33 – Tabela de Competências

PQA 09 – Melhoria contínua

4. Responsabilidades

Dep. Recursos Humanos	Elaborar e fazer cumprir procedimentos de admissão e Gestão dos Recursos Humanos; Arquivo dos processos de cada colaborador; Publicitar a oferta de emprego; Recrutar as candidaturas com perfil adequado, utilizando técnicas de recrutamento.
Chefes de Secção	Detetar necessidade de recrutamento de colaboradores; Colaborar na definição dos requisitos exigidos pela função (fichas de perfil); Emitir pareceres sobre os candidatos e efetuar a seleção final. Decidir data de entrada ao serviço do novo colaborador; Avaliar o desempenho dos seus colaboradores. Detetar as suas necessidades de formação; Avaliar a eficácia da formação dos seus colaboradores.
DG SD	Autorizar o recrutamento de novos colaboradores; Selecionar as ações de formação propostas pelos responsáveis dos setores; Aprovar o Plano de Formação; Garantir o cumprimento do procedimento; Aprovação das ações e disponibilização de meios necessários para as ações a implementar.
Formandos	Frequentar as ações de formação de forma assídua e atenta; Efetuar a avaliação da ação de formação no final da mesma.
GQA	Transmitir os conceitos básicos da Qualidade e do Ambiente; Submeter à apreciação da Direção o levantamento das necessidades de formação; Sensibilizar todos os Colaboradores Internos, Fornecedores e qualquer outra entidade que trabalhe em nome da organização para: a) Requisitos do Sistema b) Suas atribuições e responsabilidades com o sistema c) Consequência dos desvios aos procedimentos d) Política Ambiental e) Aspetos e impactes ambientais que lhe estejam associados. Assegurar o controlo metrológico dos EMM's.
Gestor dos Equipamentos	Assegurar a verificação periódica dos equipamentos produtivos; Assegurar a manutenção periódica dos equipamentos produtivos.
Departamento de Formação	Seleção e elo de ligação com as entidades formadoras; Elaborar, rever e divulgar o Plano de Formação;

Sumariação da ação de formação;
Requerer a avaliação dos formandos aos formadores externos;
Arquivar e realizar a Gestão da Formação.

5. Procedimento

5.1. Recrutamento

As necessidades de recrutamento, definidas aquando do Planeamento dos Objetivos e Metas do SGQA, ou pelos responsáveis das áreas sempre que o considerem necessário, são apresentadas à Administração que aprecia a proposta de recrutamento, avaliando a justificação da necessidade e a capacidade da empresa para angariar novos recursos.

Após a aprovação do recrutamento e, caso se trate de uma nova função, os responsáveis da área em causa em conjunto com a Gestão QA elaboram o Perfil Profissional respetivo.

O recrutamento e seleção de colaboradores segue o procedimento do Departamento de Recursos Humanos do Grupo Visabeira.

5.1.3. Candidaturas espontâneas

Pessoal que se queira candidatar espontaneamente à unidade Hotel Parador Casa da Ínsua deverá preencher o *Impresso fornecido pela DRH*, fornecido pela empresa.

Posteriormente o documento deverá ser encaminhado para a Dir. Rec. Humanos que registará a candidatura na base de dados da empresa.

Por se tratar de informação confidencial, toma-se obrigatória a circulação deste documento em envelope fechado com identificação da origem e destinatário.

5.1.4. Acolhimento e integração

Na sequência do processo de recrutamento, compete aos Chefes de Secção das áreas envolvidas a integração dos colaboradores de acordo com o processo de acolhimento definido e utilizando os meios disponíveis para tal, tais como normas internas.

O Chefe de Secção deverá comunicar á GQA a chegada do novo colaborador, que fará uma breve apresentação em sala do SGQA implementado e realizará a entrega de documentação que se considere relevante á realização da função.

5.1.4.1. Processo de acolhimento

O processo de acolhimento segue os seguintes passos:

- Conhecimento da unidade Hotel Parador Casa da Ínsua:
 - evolução da empresa
 - estrutura organizacional
 - serviços prestados e equipamentos utilizados
- Apresentação do SGQA implementado
- Entrega da informação que se considere relevante
- Apresentação aos restantes colaboradores da empresa/setor
- Transmissão das normas internas que regulam os direitos e deveres dos colaboradores
 - horário de trabalho
 - prestações extraordinárias
 - remuneração (vencimento, retribuições no período de férias e de Subsídio de Natal)
 - avaliação do desempenho
 - transportes e ajudas de custo
 - rescisão do contrato de trabalho
 - faltas
 - férias
- Assinatura do contrato de trabalho

A Direção disponibilizará as instruções e recomendações adequadas e necessárias à imediata integração do novo colaborador.

Após 3 semanas de integração na empresa o seu responsável hierárquico avaliará as capacidades técnicas e profissionais do seu colaborador – Ficha Individual de Avaliação de Desempenho – MOD 1.07, que será entregue à Direção da unidade para conhecimento e arquivo.

5.2. Formação

Uma formação adequada permite a aquisição de novos conhecimentos técnicos, atitudes e comportamentos, no sentido da melhoria no desempenho da uma determinada atividade.

A metodologia utilizada no Hotel Parador Casa da Ínsua para a formação, segue o procedimento do Departamento de Formação do Grupo Visabeira.

5.2.1. Formação e informação aos trabalhadores nas áreas da Qualidade e Ambiente

Na sequência dos procedimentos de avaliação de riscos dos aspetos ambientais, é necessário formar e informar todos os trabalhadores envolvidos nas atividades respeitantes a esses riscos, nomeadamente nas seguintes matérias:

- Impactes ambientais, medidas corretivas e regras de boas práticas ambientais;
- Procedimentos de resposta a emergência estabelecidos e funções dos principais intervenientes;
- Informação sobre resultados das investigações de incidentes e causas dos mesmos.

A metodologia utilizada para a formação nas unidades da Empreendimentos Turísticos Montebelo é descrita no fluxograma que se segue:

FLUXOGRAMA		RESPONSABILIDADES						
FORMAÇÃO	ELEMENTOS ASSOCIADOS	Secções	Dep. Formação Grupo Visabeira	Formadores	Formandos	DG	SD	GQA
Levantamento das Necessidades de Formação	Impresso Dep. Formação	●	○					●
Seleção das ações de Formação			○			●	●	○
Seleção de Entidades Formadoras			●					○
Elaboração do Plano de Formação	Plano de Formação		●					○
Aprovação do Plano de Formação	Plano de Formação					●	●	
FORMAÇÃO			●	●	●			○
Sumariação da ação de Formação	Impresso Dep. Formação		●	●				
Avaliação da Ação de Formação	Impresso Dep. Formação	●	●	●	●	●	●	○
Arquivo da documentação			●					○

5.3. Gestão de Competências

A gestão da competência de cada colaborador é formalizada no MOD 1.33 - Tabela de Competências, onde é definido, mediante a revisão anual da mesma, o nível de competência e aptidão de cada colaborador na sua função.

5.4. Gestão de Equipamentos

5.4.1. Equipamentos de Monitorização e Medição

O controlo metrológico dos Equipamentos de Monitorização e Medição (EMM) pode ser feito por duas vias: internamente, pela GQA, ou por envio para um laboratório externo, de acordo com o período definido com base nas recomendações do fabricante, nas condições e ambiente de

utilização e exatidão pretendida e também por exigências dos clientes. Este período poderá ser alterado tendo em conta o histórico de uso e de evolução do erro. Os intervalos para o controlo metrológico encontram-se definidos na Lista de EMM – MOD 1.21. Para todos os equipamentos, o intervalo previsto para o controlo metrológico tem um mês de tolerância.

5.4.1.1. Calibração em laboratório externo

Os EMM sujeitos a calibração externa são enviados para laboratórios acreditados (sempre que possível), após obtenção do orçamento de calibração, de acordo com a periodicidade definida na Lista de EMM – MOD 1.21 ou após reparação de avaria.

Para todos os equipamentos novos, os certificados de calibração emitidos pelo fabricante são considerados validos pelo período definido para cada tipo de equipamento. Após esse período o equipamento terá de ser sujeito a uma calibração externa.

A aceitação do equipamento de medida contempla a aceitação do certificado de calibração.

Caso não se encontrem definidas as tolerâncias no manual do equipamento, quando os certificados são *Não Condusivos*, a aceitação/rejeição é baseada no seguinte critério:

$$CA > | \text{Erro} | + | \text{Incerteza} |$$

em que

CA = Critério de Aceitação, sendo o seu valor corresponde à menor tolerância do processo onde os equipamentos são utilizados.

5.4.1.2. Verificação Interna

As verificações internas podem ser metrológicas e/ou funcionais e são realizadas anualmente pela GQA de acordo com a metodologia definida no *PQA 10 00* – Recursos de monitorização e medição para cada tipo de equipamento.

5.4.1.3. Outras considerações

Quando não aceite a calibração/verificação, é avaliada a viabilidade/necessidade de reparar o dispositivo. Caso seja viável, é enviado para reparar e posteriormente será novamente calibrado/verificado.

Quando não se justifique a reparação, então o equipamento é considerado sucata (podendo, no entanto, por razões várias, ser mantido em armazém, identificado com a etiqueta Fora de Serviço – MOD 1.18.

5.5. Comunicação Interna

A comunicação interna é realizada utilizando os meios habituais dentro da organização, como: telefone, fax, e-mail, painéis informativos e comunicados, sendo suportada por dois modelos, MOD 1.08 – Comunicação de Serviço e MOD 1.09 - Comunicação Interna. O primeiro é utilizado quando a mensagem é técnica e relacionada com o Serviço, a restante informação circula no segundo modelo.

As **Comunicações de Serviço** são elaboradas por quem vende os serviços. Estas discriminam o serviço a que se referem e, no fim de elaboradas, são distribuídas via e-mail, fotocopiadas e distribuídas por todas as secções. Qualquer alteração que a Comunicação de Serviço original sofra será indicada num impresso próprio de Alteração à Comunicação de Serviço (MOD 1.08).

As **Comunicações Internas** são elaboradas pela Direção, ou por qualquer secção com o objetivo de transmitir informações diversas relativas à unidade, e são distribuídas a quem de interesse, consoante o assunto a que se referem. Para além da sua distribuição interna, estas também podem ser transmitidas para outras unidades ou departamentos do Grupo Visabeira.

Encontra-se aqui incluída a divulgação da informação sobre o SGQA, a qual é feita através de vários meios, tais como: placares e cartazes, Intranet, Boletins, Reuniões e ações de formação/sensibilização.

Qualquer colaborador pode comunicar à GQA oportunidades de melhoria, situações de potencial ou real incumprimento das regras de qualidade e ambiente, bem como situações não previstas no SGQA. Para esta comunicação são utilizados os meios comuns, tais como: Reuniões, E-mail; Telefone.

Toda a comunicação efetuada é da responsabilidade do emissor.

Conforme apropriado, é retida informação documentada relativa às comunicações efetuadas pela organização, no âmbito do SGQA, como evidência da realização das mesmas.

Procedimento de Comunicação Interna

Tema	Objetivos	Conteúdo	Meios	Responsável pela Emissão	Destinatário	Periodicidade de	Documentos e Registos Associados
Acolhimento	Enquadramento do colaborador na empresa	Política Objetivos Organização Função	Sessão de Acolhimento	Recursos Humanos	Novos Colaboradores	Na admissão	Descrição de funções
SGQA	Conhecimento do SGQA	Estrutura do SGQA Procedimentos e Instruções	Formações Internas; Reuniões Periódicas	Gestão QA	Todos os colaboradores	Na Admissão Após alterações Após revisão do SGQA	Documentos do SGQA
Operacional	Conhecimento da atividade de cada departamento Informação do trabalho a realizar	Comunicações diretas	Reuniões periódicas Propostas/ Pedidos de clientes	Responsável de departamento	Todos os colaboradores Área responsável	Admissão Sempre que surjam novas regras e/ou instruções	Procedimentos Propostas

No caso de se tratar de uma reclamação ou insatisfação das partes interessadas, deve registar-se a ocorrência no mapa de controlo de reclamações e/ou no BeOn Reclamações.

Deve sempre comunicar-se à parte interessada as ações internas ou prestar os esclarecimentos/informações solicitadas.

Quando se verifica alguma não conformidade nas infra-estruturas, as secções comunicam aos serviços técnicos através de um e-mail para a Manutenção Visabeira Turismo.

5.6. Comunicação Externa

A Comunicação externa inclui a receção, documentação e resposta de informação de questões da qualidade e ambientais relevantes para as partes interessadas, nomeadamente: Clientes, Empresas do Grupo; Fornecedores; Entidades Oficiais; Associações; Vizinhos; Outros.

Procedimento de Comunicação Externa

Entidade	Conteúdo	Meios	Responsável Emissão	Periodicidade	Documentos e registos associados
Clientes	Resposta a convites e/ou concursos	Email e/ou plataformas electrónicas	Dep. Propostas	Sempre que necessário	Propostas e mapas de propostas
	Resposta a reclamações	Email e/ou carta	Entidade responsável	Sempre que necessário	Email/carta
	Índice de satisfação	Email e/ou carta	Gestão QA	Semestral	Questionários satisfação
Fornecedores	Reclamações	Enviar carta e/ou fax	Entidade responsável	Sempre que necessário	MOD 1.24 – Incidente e Não Conformidade
	Requisitos do SGQA	Enviar carta e/ou fax	Gestão QA	Sempre que necessário	Carta/Fax
	Especificações de Compra	Necessidades de compra de novos produtos com especificações técnicas	Dep. Compras	Sempre que necessário	Tipologia de Compra
Entidades Oficiais e outros	Esclarecimento/solicitação de informação/legislação	Via telefone e/ou fax	Entidade responsável	Sempre que necessário	Carta/Fax
Partes Interessadas	Política e outra informação relevante sobre a empresa	Política disponível na Internet, no sítio da Visabeira, Outra informação é vista caso a caso	Administração Gestão QA	Sempre que necessário	Política, manual outros

5.6.1. Comunicação com os clientes

Reservas

O processo de análise do contrato inicia-se quando um potencial cliente efetua uma consulta. Na eventualidade da consulta ser colocada verbalmente, solicita-se ao cliente a sua formulação escrita de forma explícita (ex.: via fax ou e-mail), incluindo todos os requisitos necessários à elaboração da resposta.

Quando as condições permitem a realização do serviço, é elaborada a proposta/orçamento sendo enviada ao cliente por carta, fax ou e-mail num espaço de tempo que não ultrapassa as 24 horas.

Toda a resposta da unidade ao Cliente é reforçada por escrito.

Comunicação no interior da unidade

No interior da unidade é dada a preferência à comunicação interpessoal, pois as unidades hoteleiras dos Empreendimentos Turísticos Montebelo valorizam o contacto direto com o Cliente de forma a garantir a sua satisfação.

Verifica-se no entanto outras formas de comunicação, tais como, pedidos de Room Service, Mensagens, Questionário de Cliente e Reclamações.

No MOD 1.11 – Mensagem, a Receção comunica todas as mensagens e registos de chamadas que tenham sido realizadas para o Cliente na sua ausência.

As reclamações podem ser comunicadas à unidade de duas formas, ou no livro de reclamações, ou verbalmente.

Quando a reclamação é realizada no livro de reclamações, esta segue o definido no PQA 09 – Melhoria contínua, bem como o cumprimento do procedimento legal.

Quando a reclamação é feita verbalmente é dever do colaborador formalizá-la na Ficha de não Conformidade, seguindo posteriormente o descrito no PQA 09.

5.6.2. Comunicação com comunidade envolvente e outras partes interessadas

Esta comunicação prende-se essencialmente com a documentação proveniente do exterior e eventuais sugestões, comentários ou reclamações da comunidade envolvente. É dada resposta a todas as comunicações relativas ao SGQA feitas pelas partes interessadas.

Sempre que se verifique um comentário ou reclamação da comunidade envolvente, relativo ao comportamento ambiental da unidade, é aberta uma Ficha de Não Conformidade (MOD 1.06). O seguimento dado à FNC está estabelecido no PQA 09 – Melhoria contínua.

5.6.3. Comunicação com Entidades Oficiais

Todas as comunicações com entidades oficiais externas devem ser registadas e aprovadas. As comunicações periódicas, legalmente obrigatórias, com entidades oficiais no âmbito ambiental são da responsabilidade da GQA.

5.6.4. Comunicação com fornecedores e subcontratados

A Comunicação com fornecedores e subcontratados é realizada através de Reuniões, Comunicações Escritas, sendo estes os meios onde se assegura a comunicação dos requisitos do SGQA.

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
01.04.2010	04	Fusão do SGQ HCI no SGQA do MVHS. Alteração da estrutura do documento.
02.07.2012	05	Actualização do documento ajustando-o ao actual procedimento.
07.11.2016	06	Adaptação do documento às ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 11. PQA 06 10 – Monitorização e Medição dos Aspetos Ambientais

Procedimento da Qualidade e Ambiente Medição e Monitorização dos Aspetos Ambientais



1. Objetivo

Este procedimento estabelece as orientações e responsabilidades para identificar, avaliar e manter atualizada a informação acerca dos Aspetos Ambientais das atividades e serviços incluídos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente do Hotel Parador Casa da Ínsua.

2. Campo de aplicação

Aplica-se a todos os Aspetos Ambientais das atividades e serviços incluídos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente, relativos a condições normais, pontuais ou de emergência, do Hotel Parador Casa da Ínsua.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente
PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente
SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente
DG – Direção Geral
DO – Direção Operacional
SD – Subdiretor
GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente
AA – Aspeto Ambiental
AAS – Aspeto Ambiental Significativo
IA – Impacte Ambiental

Aspeto Ambiental - elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que interage ou possa interagir com o ambiente.

Aspeto Ambiental Significativo - aspeto ambiental que tem, ou pode ter, um ou mais Impacte(s) Ambiental(ais) significativo(s).

Ciclo de Vida – Etapas consecutivas e interligadas de um sistema de um produto/serviço, desde a obtenção das matérias-primas até ao destino final.

Impacte Ambiental - qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspetos ambientais decorrentes das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

PQA 09 – Melhoria Contínua

MOD 1.16 – Classificação dos AA

4. Responsabilidades

DG	Garantir o cumprimento do procedimento;
DO	Aprovação das ações e disponibilização dos meios necessários para as ações a implementar;
SD	
GQA	Levantamento da situação ambiental (relatório) e identificação dos AA por categorias de atividades, produtos ou serviços da unidade, tendo em conta o seu funcionamento normal, ocasional e em potenciais situações de emergência; Identificação do IA de cada Aspeto Ambiental; Classificação do IA; Identificar e implementar ações corretivas;
Chefes de seção	Colaborar com a GQA na identificação e implementação das ações corretivas que lhes forem dirigidas; Propor ações de melhoria para maximizar a eficácia e eficiência deste processo.

5. Procedimento

5.1. Identificação do Aspeto Ambiental

A metodologia de identificação e avaliação de aspetos ambientais consiste em dividir a atividade em operações principais, procedendo-se deste modo à sua análise, procurando identificar as entradas e saídas, considerando sempre uma perspetiva de ciclo de vida. Neste processo deve-se ter em conta desenvolvimentos novos ou planeados, assim como situações ocasionais ou de emergência.

Os AA da unidade são identificados no MOD 1.16 – Classificação dos AA.

Aspeto Ambiental

Relativamente à atividade ou processo individualizado, deverão ser selecionados, neste campo, todos os AA associados, tendo em conta as práticas existentes:

Efluentes gasosos: emissões gasosas para a atmosfera.

Efluentes líquidos: efluentes líquidos descarregados direta ou indiretamente no meio recetor.

Resíduos: resíduos sólidos e líquidos gerados.

Ruído: som ou um conjunto de sons desagradáveis e/ou perigosos com impacte sobre o meio ambiente.

Matérias-primas e outros recursos: utilização de matérias-primas e recursos naturais.

Outros aspetos sociais e ambientais do local: existência de zonas protegidas, etc.

Descrição da situação

A descrição do AA identificado deverá incluir, sempre que possível, a sua caracterização e quantificação ou, no mínimo, uma estimativa dessa quantificação e a frequência de ocorrência (contínua ou o número de vezes que ocorre num determinado tempo).

É importante referir também as práticas atualmente em vigor na empresa.

Situação Operacional

Classificação do AA como ocorrendo em situação:

Normal (N): referente à rotina da atividade ou processo em análise.

Ocasional (O): referentes a ações planeadas.

Emergência (E): associada a situações de emergência (acidentes, colapso de estruturas e equipamentos, derrames, etc), inerentes à tarefa que possam causar impactos sobre o ambiente.

Incidência

Controlável (Cont): O aspeto está associado à atividade executada sob o controle da empresa.

Influenciável (Inf): O aspeto está associada à atividade de fornecedores, prestadores de serviços e clientes, fora do ambiente e responsabilidade da unidade ou mesmo para clientes, mas sobre os quais a unidade pode exercer influência.

Classe

Benéfica (Ben): toda e qualquer atividade da unidade que possua impactos positivos sobre o ambiente

Adversa (Adv): toda e qualquer atividade da unidade que possua impactos negativos sobre o ambiente.

5.2. Identificação do Impacte Ambiental

Impacte Ambiental

Para os AA adversos, são identificados os IA associados, como por exemplo:

- Contaminação do solo
- Contaminação da água
- Poluição do ar
- Impacte visual
- Degradação de recursos naturais
- Cheiro incomodativo
- Incomodidade devido a ruído e vibrações
- Outros

Os AA benéficos são apenas identificados para que sejam potenciados.

5.3. Classificação do Aspeto Ambiental

A descrição do modo de Classificação dos AA quanto à frequência/probabilidade de ocorrência e à severidade da ocorrência está descrita abaixo:

PQA 06
Edição: 10

Data: 07/11/2016
Página: 4 de 10

Frequência ou Probabilidade

Frequência (F) da ocorrência em situação normal e ocasional

Frequência do Impacte		
Nível	Descrição	Definição
1	Baixa	Uma vez por ano
2	Média – Baixa	Uma vez por trimestre
3	Média	Uma vez por mês
4	Média – Alta	Uma vez por semana
5	Alta	Contínua, ou pelo menos, uma vez por dia

Probabilidade (P) de ocorrência em situação de emergência

Probabilidade do Impacte		
Nível	Descrição	Definição
1	Baixa	Remota
2	Média – Baixa	Uma vez em cada 5 anos
3	Média	Uma vez 2 em 2 anos
4	Média – Alta	Uma vez por ano
5	Alta	Mais de uma vez por ano

Severidade

Severidade (S): Traduz a influência do aspeto ou aspetos ambientais no ambiente (nos vários domínios: ar, água, solo e subsolo, flora e fauna, qualidade de vida) em função da gravidade, reversibilidade e custos dos potenciais efeitos ambientais – impacte potencialmente causado. Sendo classificado de acordo com a tabela seguinte.




Severidade do Impacte		
Nível	Descrição	Definição
1	Baixa	Sem danos ou negligenciáveis
2	Média – Baixa	Danos reduzidos
3	Média	Danos médios
4	Média – Alta	Danos graves
5	Alta	Danos muito graves

Risco de Impacte Ambiental

O nível de risco do impacte potencial é calculado de acordo com a seguinte matriz:

		Severidade				
		1	2	3	4	5
Frequência / Probabilidade	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

Sendo que:

Risco Ambiental			
1	Risco Ambiental Baixo	1 – 6	
2	Risco Ambiental Médio	8 – 12	
3	Risco Ambiental Elevado	15 – 25	

Escala ou Quantidade

Escala: para atividades normais ou ocasionais – refere-se ao impacto ambiental e expressa o nível de extensão espacial.

Escala do Impacte		
Nível	Descrição	Definição
1	Pontual	No ponto de trabalho (posto do operador)
2	Local	No local trabalho (frente de trabalho)
3	Área	Na zona trabalho (localidade)
4	Regional	Fora da zona, na região (várias localidades)
5	Global	Global (todo o País ou além fronteiras)

Quantidade: refere-se apenas ao consumo de recursos naturais ou produção de resíduos, substituindo o critério escala.

Escala do Impacte		
Nível	Descrição	Definição
1	Baixa	Quantidades negligenciáveis
2	Média – Baixa	Quantidades reduzidas
3	Média	Quantidades médias
4	Média – Alta	Quantidades elevadas
5	Alta	Quantidades muito elevadas

Importância

De acordo com a análise dos critérios acima referidos, é determinada a IMPORTÂNCIA do impacto ambiental. Este valor é obtido pela soma dos valores atribuídos aos três critérios mencionados (Severidade, Escala/Quantidade e Frequência/Probabilidade):

$$I = S + (E \text{ ou } Q) + (F \text{ ou } P)$$

A análise do valor obtido deve ser realizada de acordo com a seguinte escala:

Importância	Valor
D – Desprezável	de 3 a 7
M – Moderada	de 8 a 11
E – Elevada	de 12 a 15

Os impactos ambientais são considerados significativos se o resultado da importância do impacto ambiental for igual ou superior a 12 (Elevada).

Filtros de Significância

Além do referido em epígrafe, um aspeto deve ser considerado significativo quando for lhe aplicável pelo menos um dos seguintes requisitos, denominados de “Filtros de Significância”:

a) Requisitos Legais em incumprimento, condicionantes de licenças ambientais, normas técnicas e outras

Quando incidir sobre o aspeto e impacto algum requisito legal, ou se estiver o mesmo relacionado a alguma condicionante de licença ambiental, ou algum acordo ou compromisso com autoridades ambientais e a empresa estiver em incumprimento.

Quando este filtro for aplicável, indicar na coluna observações os requisitos aplicáveis.

b) Partes Interessadas

Quando estiverem associados aos aspetos ambientais factos que se relacionem com outras partes interessadas, tais como reclamações e preocupações de clientes, comunidade envolvente e partes influenciáveis e não controladas.

c) Situações de emergência

Quando estiverem associadas aos aspetos ambientais situações identificadas como situação de emergência, que possam provocar acidentes de natureza ambiental.

5.4. Ação de controlo

Devem ser identificados os AA decorrentes de todas as fases do ciclo de vida das atividades da unidade, tais como: reservas pelos clientes, aquisição de produtos pela unidade, transporte de produtos para a unidade, armazenamento dos produtos, deslocação dos clientes para a unidade, estadia (utilização/consumo dos produtos), deslocação dos clientes p/ casa, manutenção de equipamentos e infra-estruturas, acondicionamento dos resíduos, recolha/transporte dos resíduos e tratamento dos resíduos.

Numa perspetiva de ciclo de vida, devem-se ter em conta diversos requisitos relacionados com as matérias-primas adquiridas, a cadeia de abastecimento, o desempenho ambiental e práticas dos fornecedores e prestadores de serviço, o desenvolvimento dos serviços e processos de realização dos mesmos, os projetos de novas instalações ou equipamentos e a gestão de resíduos, emissões e efluentes.

Para controlo dos aspetos ambientais significativos e impactes deverão ser estabelecidos procedimentos operacionais, regras de boas práticas, meios de controlo e meios de teste (resposta a emergência) que nos permitam minimizar ou controlar os impactes ambientais decorrentes dos aspetos identificados.

5.5. Atualização da informação

Os aspetos ambientais significativos identificados são revistos/analísados aquando da:

- Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente;
- Alteração de equipamentos, serviços e produtos da qual possa advir impactes ambientais significativos sobre o ambiente;
- Edição de legislação ambiental aplicável;
- Ocorrência de situações de emergência.

A revisão/análise dos aspetos ambientais significativos poderá não originar a revisão do conteúdo do PQA 06 – Medição e Monitorização dos Aspectos Ambientais, caso o conteúdo deste não sofra alterações.

5.6. Avaliação do procedimento

Os indicadores da avaliação dos aspetos ambientais significativos e respetiva medição e monitorização são apresentados na Revisão pela Gestão, tomando medidas corretivas quando necessário, conforme definido no PQA 09 Melhoria contínua.

Sempre que forem tomadas medidas corretivas para um aspeto ambiental significativo, estas serão monitorizadas com o objetivo de garantir a sua eficácia. Quando for comprovado que estas permitem uma menor probabilidade de ocorrência do impacte ambiental inerente ao aspeto ambiental significativo em questão, então deve ser diminuído o seu nível de risco ambiental conforme apropriado.

Aprovado por:

(Director Geral)

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
01.04.2010	07	Fusão do SGQ HCI no SGQA MVHS. Alteração na estrutura do documento.
15.09.2010	08	Alteração dos filtros de significância.
13.04.2011	09	Alteração do modo de classificação do AA
07.11.2016	10	Adaptação do documento às ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 12. PQA 07 01 – Preparação e resposta a emergências

Procedimento da Qualidade e Ambiente Preparação e Resposta a Emergências



1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo identificar potenciais situações de emergência e estabelecer condutas para responder de forma adequada a estas situações, com o objetivo de minimizar ou, sempre que possível, prevenir os impactes ambientais associados.

2. Campo de aplicação

Aplicável a todos os colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores que poderão estar envolvidos em situações de emergência passíveis de se verificar no Hotel Parador Casa da Ínsua.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

DO – Direção Operacional

SD – Subdiretor

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

FPA's – Fichas de proteção ambiental

MA – Medidas de Autoproteção

Aspeto Ambiental – elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que interage ou possa interagir com o ambiente.

Aspeto Ambiental Significativo – aspeto ambiental que tem, ou pode ter, um ou mais Impacte(s) Ambiental(ais) significativo(s).

Impacte Ambiental – qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspetos ambientais decorrentes das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

Acidente de Natureza Ambiental (ANA) – São consideradas acidente de natureza ambiental as seguintes situações:

- Derrame de substância perigosa que implique destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, contaminação de água superficial e/ou água subterrânea, contaminação do solo que afete uma área superior a 1 m² de superfície;
- Incêndio que implique a destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, ou que gere resíduos considerados perigosos;
- Inundação que implique a destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, ou que gere resíduos considerados perigosos.

Medidas de Autoproteção (MA) – Consiste num conjunto de instruções e/ou procedimentos devidamente organizados para coordenação e orientação da atuação dos meios materiais disponíveis na organização, bem como para a solicitação de ajuda externa, de modo a fazer face a situações de emergência.

Situação de Emergência - Evento súbito e inesperado que origine uma situação de perigo para os colaboradores da organização, para as condições ambientais ou os edifícios, como por exemplo: incêndio, explosão, inundação, derrame de substâncias químicas, fuga de gás, etc.

Atividades de Emergência – Consideram-se todas as atividades relacionadas com as situações de emergência identificadas nas Medidas de Autoproteção. Estas são desenvolvidas e coordenadas pela organização de emergência com o objetivo de proporcionar treino aos elementos da organização e de testar a eficácia dos sistemas de emergência.

Coordenador das Atividades de Emergência (CAE) – Tem a responsabilidade de coordenar, organizar e controlar as atividades de emergência da organização e representa ainda o elo de comunicação entre os responsáveis das equipas de 1.ª intervenção e a administração.

4. Responsabilidades

DG, DO e SD	Garantir o cumprimento do procedimento; Aprovação das ações e disponibilização de meios necessários para as ações a implementar; Nomear o CAE.
CAE	Elaborar as MA; Gerir todos os processos/documentação das MA; Nomear o Responsável de Segurança da unidade.
GQA	Identificação das situações de emergência; Planeamento de simulacros; Avaliação da adequabilidade dos procedimentos implementados.
Todos os colaboradores	Cumprimento do definido no presente documento; Cumprir as disposições das MA.

5. Procedimento

5.1. Preparação e Resposta a Emergências

O ciclo de vida do procedimento de preparação e resposta a emergências consiste na implementação dos seguintes pontos:

- Identificação de situações de emergência;
- Identificar as consequências reais ou potenciais;
- Elaborar as MA;
- Verificar as MA;
- Aprovar as MA;
- Divulgar as MA;
- Providenciar equipamentos de emergência apropriados;
- Dar formação aos colaboradores;

- Fazer simulacros;
- Elaborar o relatório de atividades de emergência;
- Elaborar o plano de ações;
- Rever e atualizar as MA.

5.1.1. Identificação das situações de emergência e respetivas consequências

É da responsabilidade da GQA a identificação das situações de emergência e das suas consequências reais ou potenciais, através da avaliação dos riscos, dos AA's, da legislação aplicável e do conhecimento das condicionantes e perigos existentes nos locais de trabalho. Durante a identificação das potenciais situações de emergência é também considerada a natureza dos perigos existentes na instalação, o tipo e a magnitude mais prováveis de uma situação de emergência e o potencial de uma situação de emergência numa instalação próxima.

O procedimento específico de resposta a Acidentes de Natureza Ambiental (ANA) é definido na Ficha de Proteção Ambiental (FPA).

5.1.2. Medidas de Autoproteção

A GQA tem como funções a verificação, aprovação, divulgação e atualização das MA, as quais são elaboradas pelo CAE com base no definido na legislação específica.

A divulgação das MA deve ser realizada a todos os trabalhadores que pertencem às equipas de 1.ª intervenção como documento controlado. Todos os originais devem ser arquivados à responsabilidade do CAE. Para os restantes colaboradores, serão divulgados os aspetos relativos ao alerta e evacuação.

As MA devem ser revistas/atualizadas sempre que se verifique:

- Atualização do levantamento das situações de risco;
- Atualização dos procedimentos ou instruções de trabalho;
- Alteração da estrutura da organização;
- Alteração dos recursos disponíveis;

- A inadequação da resposta de emergência após ocorrência de um acidente ou situação de emergência.

5.1.3. Formação

Todos os elementos de todas as equipas de 1.^a intervenção devem receber formação específica para o tipo de intervenção (combate a incêndios, ocorrências ambientais, evacuação de instalações, etc.) por uma entidade oficialmente reconhecida para o efeito, sendo a verificação das necessidades de formação feita pela GQA.

5.1.4. Simulacros, Relatório de atividades de emergência e Plano de ações

Os simulacros devem solicitar a intervenção de todas as equipas da organização de forma a testar a resposta a diferentes situações de emergência.

Anualmente, a GQA deve realizar uma atividade de emergência (exercício simulado de acidente) para testar a adequação da formação recebida. Após a sua realização é emitido um relatório de atividade de emergência, a partir do qual é elaborado um plano de ações.

Aprovado por:

(Director Geral)

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
06.02.2012	00	Primeira versão do procedimento - PAQS.06
07.11.2016	01	Adaptação do documento para o HPCI.

Anexo 13. PQA 08 10 – Visitas e Auditorias Internas

Procedimento da Qualidade e Ambiente Visitas e Auditorias Internas



1. Objetivo

Este procedimento pretende definir o método de realização de visitas e auditorias internas ao Sistema de Gestão da Qualidade e de Ambiente.

As visitas e auditorias ao SGQA têm como objetivo assegurar que as atividades estão conformes com as disposições planeadas, com os requisitos das normas de referência e com os requisitos que este sistema estabelece.

2. Campo de aplicação

Aplica-se a todas as visitas e auditorias internas realizadas no Hotel Parador Casa da Ínsua no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente implementado.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

GC – Gestor de Compras

EA – Equipa Auditora

NC – Não Conformidade

Auditoria – processo sistemático, independente e documentado de obtenção de uma evidência de auditoria, e de avaliar a sua objetividade no sentido de determinar a extensão do cumprimento dos critérios de auditoria.

Critério de auditoria – conjunto de políticas, procedimentos e requisitos.

Evidência de auditoria – registos, factos ou outro tipo de informação, relevante para os critérios da auditoria, e que possam ser verificados.

Auditoria Parcial – auditoria com âmbito restrito a determinado(s) setor(es) ou determinada função da norma.

Equipa Auditora – conjunto de pessoas que realizam a auditoria.

Plano de Auditoria – descrição das atividades predefinidas para uma auditoria.

Programa de Auditoria – Conjunto de uma ou mais auditorias planeadas no tempo para um momento específico.

Ocorrência – situação não conforme com os requisitos.

Ação de Melhoria – medida que proporciona uma otimização do SGQA, introduz uma forma de controlo mais eficaz ou flexibiliza métodos em uso, tendo em vista uma maior facilidade de cumprimento/execução (uma ação de melhoria não tem como finalidade o tratamento de não conformidades reais ou potenciais).

Visitas HACCP e Ambientais – Visitas no âmbito da Qualidade e do Ambiente, realizadas regularmente à execução dos trabalhos de forma a aferir a conformidade com os requisitos do SGQA.

MOD 1.32 – Programa de auditorias

PQA 09 – Melhoria contínua

MOD 1.25 – Auditoria à separação de resíduos

MOD 1.06 – Ficha de não conformidade

MOD 1.27 – Vistoria profunda aos quartos

MOD 1.26 – Vistoria a salas e zonas públicas

MOD 1.20 – Mapa de ocorrências

MOD 1.28 – Lista de verificação QA equipas

MOD 1.17- Mapa de Gestão de Melhoria

4. Responsabilidades

DG	Aprovar o Programa de Auditorias; Aprovar ações corretivas necessárias; Definir os objetivos e a extensão do Programa de Auditorias; Estabelecer as responsabilidades e as atividades, e assegurar os recursos;
GQA	Elaborar e submeter o Programa de Auditorias à aprovação da Gestão de Topo; Divulgar o Programa de Auditorias aprovado; Nomear os auditores internos; Assegurar a implementação do Programa de Auditorias; Assegurar que os registos das auditorias são mantidos; Monitorizar, rever e melhorar o Programa de Auditorias;

	Definir e executar as ações corretivas necessárias; Avaliar a eficácia das ações corretivas associadas;
Equipa Auditadora	Planear a auditoria interna ao SGQA; Requerer e preparar a documentação necessária à auditoria interna; Realizar a auditoria interna; Elaborar o relatório da auditoria interna; Fazer a divulgação do relatório da auditoria interna, de acordo com o requisito 9.2.2.;
Chefias das Áreas Auditadas	Garantir o total apoio à execução da auditoria interna, e disponibilizar os meios humanos e materiais indicados pela EA; Analisar e divulgar o relatório da auditoria interna; Analisar as causas das situações não conformes verificadas e definir e executar as ações corretivas; Manter a Gestão da Qualidade e Ambiente informada sobre o estado de execução das ações corretivas, de acordo com os prazos estabelecidos.

5. Procedimento

5.1. Auditorias internas ao SGQA

5.1.1. Elaboração e distribuição do Programa de Auditorias

O MOD 1.32 - Programa de Auditorias é elaborado pela Gestão da Qualidade e Ambiente, tendo em consideração o estado do SGQA, a importância dos processos, o cumprimento dos procedimentos e as áreas a serem auditadas, bem como o resultado das auditorias anteriores. O Programa indica os pontos das normas a auditar e as datas previstas para a realização das auditorias, assegurando que, pelo menos uma vez por ano, todas as áreas são auditadas.

O Programa de Auditorias é dado a conhecer às chefias das áreas após a sua aprovação pela DG. Sempre que necessário poderá ser revisto, nomeadamente em função da necessidade de realizar auditorias de seguimento. Esta necessidade deverá ser analisada pela equipa auditadora em conjunto com a Gestão da Qualidade e Ambiente, sendo formalmente definida pela última.

5.1.2. Escolha de auditores / perfil

Uma equipa auditora é escolhida da bolsa de auditores do Grupo Visabeira, tendo em consideração os requisitos definidos na mesma e as competências necessárias para se atingirem os objetivos da auditoria. Se apenas houver um auditor, este deve desempenhar as funções de uma equipa. A confiança de um processo de auditoria depende da competência daqueles que conduzem a auditoria. Esta competência é baseada na demonstração de atributos pessoais, e na capacidade de aplicar os conhecimentos adquiridos através da formação académica, experiência profissional e formação em auditorias.

5.1.3. Preparação das auditorias ao Sistema

As auditorias são realizadas com aviso prévio dos auditados pela GQA, obedecendo, sempre que possível, ao Programa de Auditorias e às condições previstas no respetivo programa.

A auditoria deverá ser efetuada com base na informação documentada do SGQA existente. A informação documentada deve ser disponibilizada à EA, sempre que requerida, de modo a preparar a auditoria interna. A equipa auditora poderá preparar uma check-list com perguntas e situações a colocar durante a auditoria.

5.1.4. Realização da auditoria

A chefia da área a auditar deverá garantir o correto desenvolvimento da auditoria e a disponibilidade dos seus colaboradores durante o decorrer da mesma. Todas as auditorias são realizadas tendo em conta o Programa de Auditorias elaborado pela GQA.

A auditoria deve ser efetuada sempre com base em evidências objetivas e documentadas da adequação do SGQA face aos objetivos.

As não conformidades devem ser registadas na Ficha de Não Conformidade – MOD 1.06, bem como as evidências objetivas que lhe deram origem. Estas evidências podem ser referentes a:

- Recursos;
- Atividades;
- Processos;
- Materiais e/ou Serviços;
- Informação documentada.

5.1.5. Elaboração e distribuição do relatório da auditoria

A EA elabora, sempre que possível no mesmo dia do final da auditoria, o respetivo relatório de auditoria interna, ficando aí registada cada constatação identificada. As constatações identificadas dão origem a uma Ficha de Não Conformidade – MOD 1.06, cujo tratamento segue o definido no procedimento PQA 09 - Melhoria contínua.

O relatório de uma auditoria ao sistema poderá ser realizado noutra tipo de suporte escolhido pelos auditores, desde que contenha informações sobre os seguintes elementos:

- Identificação da Empresa Auditada;
- Identificação da Equipa Auditora;
- Objetivo da Auditoria;
- Área(s) Auditada(s);
- Data de Auditoria;
- Data do relatório;
- Funções Auditadas;
- Conclusões;
- Lista das não conformidades identificadas;
- Oportunidades de melhoria;
- Lista de pessoas contactadas.

O relatório é distribuído da seguinte forma:

- Original em papel para a Gestão da Qualidade e Ambiente;
- Digitalização do original via e-mail, para a Direção e Chefias da unidade auditada;

5.1.6. Análise do relatório da auditoria

As não conformidades detetadas devem ser objeto de análise de causas pela GQA em conjunto com a chefia da área auditada, de modo a definir-se as ações corretivas necessárias, o prazo previsto e os responsáveis pela sua implementação.

5.1.7. Seguimento das ações corretivas

As ações corretivas devem ser seguidas de modo a verificar a eficácia da sua implementação. O fecho do tratamento da não conformidade é assegurado pelo registo de conclusão na respetiva Ficha de Não Conformidade – MOD 1.06.

Todas as ações correctivas, bem como o seguimento e avaliação da sua eficácia, são também registadas pela GQA no MOD 1.17- Mapa de Gestão de Melhoria.

5.2. Visitas HACCP e Ambientais

As visitas HACCP e Ambientais são realizadas regularmente e têm como objetivo aferir o cumprimento com os requisitos da qualidade e ambiente referentes à execução dos trabalhos.

As visitas às equipas são registadas no MOD 1.28 – Lista de verificação QA equipas e lançadas informaticamente no programa de Gestão de Visitas HACCP e Ambientais, sendo as não conformidades registadas no MOD 1.20 – Mapa de ocorrências.

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
01.04.2010	07	Fusão do SGQ HCI no SGQA MVHS. Alteração da estrutura do documento.
08.10.2010	08	Definição das competências exigidas para os auditores internos.
02.07.2012	09	Actualização do documento ajustando-o ao actual procedimento.
07.11.2016	10	Adaptação do documento às ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 14. PQA 09 03 – Melhoria Contínua

Procedimento da Qualidade e Ambiente Melhoria Contínua



1. Objetivo

Definir os métodos de rastreabilidade e avaliação da satisfação dos clientes.

Definir a metodologia a seguir para assegurar o controlo e correspondentes responsabilidades e autoridades para o tratamento das não conformidades, assim como definir que ações são tomadas para as eliminar.

Documentar os processos de origem, implementação, acompanhamento e conclusão de ações corretivas.

Definir quais os *inputs* e *outputs* que devem estar presentes no processo de Revisão pela Gestão.

2. Campo de aplicação

O presente documento aplica-se às não conformidades detetadas nos materiais, produtos, serviços inerentes ao Hotel Parador Casa da Ínsua, resultantes das atividades diárias e a todas as ações desenvolvidas no sentido de corrigir as causas ou potenciais causas de não conformidades surgidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente.

3. Definições e documentos

MQA – Manual da Qualidade e Ambiente

PQA – Procedimento da Qualidade e Ambiente

SGQA – Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente

DG – Direção Geral

SD - Subdiretor

GQA – Gestão da Qualidade e Ambiente

NC – Não Conformidade

FNC/O – Ficha de Não Conformidade / Ocorrência

AA – Aspeto Ambiental

IA – Impacte Ambiental

R&O – Riscos e Oportunidades

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho

Material – tudo o que é adquirido no exterior para ser utilizado, direta ou indiretamente, nas atividades relacionadas com os produtos da área de restauração da unidade.

Produto – tudo aquilo que integra o serviço que vai ser prestado ao cliente.

Não Conformidade – não satisfação de um requisito.

Ação Corretiva – ação levada a efeito para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável, de modo a impedir a sua repetição.

Reclamação – queixas dos clientes referentes ao deficiente fornecimento de produtos ou de serviços, e/ou de partes interessadas referentes aos Aspetos Ambientais das unidades e seu desempenho ambiental.

Sugestão – opinião manifestada pelos clientes.

Correção – ação imediata sobre a não conformidade.

Aspeto Ambiental – elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que possa interagir com o ambiente.

Impacte Ambiental – qualquer alteração no Ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

Rastreabilidade – capacidade de detetar a origem e de seguir o rasto de um género alimentício, de um alimento para animais, de um animal produtor de géneros alimentícios ou de uma substância, destinados a ser incorporados em géneros alimentícios ou em alimentos para animais, ou com probabilidades de o ser, ao longo de todas as fases de produção, transformação e distribuição.

MOD 1.06 – Ficha de Não Conformidade

MOD 1.30 – Relatório de Incidente de Trabalho

MOD 1.29 – Relatório de Incidente de Viação

MOD 1.17 – Mapa de Gestão de Melhoria

FPA 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental

MOD 1.19 – Relatório ANA

PQA 08 – Visitas e Auditorias Internas

MOD 1.12 – Rastreabilidade

MOD 1.13 – Questionário Alojamento HPCI

MOD 1.14 – Questionário Eventos HPCI

MOD 1.15 - Ata de Reuniões

PQA 04 - Aprovisionamento

4. Responsabilidades

GQA	Analisar a informação relativa à satisfação dos clientes; Abertura, acompanhamento e fecho das Fichas de Não Conformidade; Análise das causas das NC ou potenciais NC, aconselhamento de ações corretivas e acompanhamento das mesmas nos vários sectores; Controlar e hierarquizar as ações implementadas e arquivá-las após a sua conclusão; Avaliação da eficácia das ações implementadas e seu fecho.
DG e SD	Definir, acompanhar e controlar as Ações Corretivas; Garantir o cumprimento do procedimento; Aprovação das ações e dos meios necessários.
Todas as secções	Deteção e registo de NC; Colaborar na definição e implementação das ações corretivas que lhes forem dirigidas.

5. Procedimento

5.1. Comunicação e Registo de Incidentes

Qualquer colaborador que se envolva num incidente, deve participar de imediato ao seu superior hierárquico a sua ocorrência, através de impresso do Grupo Visabeira "Comunicação Interna de Incidente de Trabalho" e/ou "Comunicação Interna de Incidente de Viação", respeitando a Ordem de Serviço do Grupo Visabeira. O superior hierárquico após tomar conhecimento e assinar o impresso, reencaminha o mesmo para o Departamento de Seguros do Grupo Visabeira, com o conhecimento prévio da GQA.

As ocorrências perigosas devem ser comunicadas pelos trabalhadores ou terceiros, que presenciem ou estejam diretamente relacionados com os "quase-acidentes", sendo o tratamento dessa informação realizada pela GQA.

Para o controlo estatístico e operacional de todos os incidentes ocorridos na organização, o Técnico de Qualidade e Ambiente responsável pela sua monitorização, procede ao seu registo no Relatório de Incidentes de Trabalho (MOD 1.30) e ao registo no Relatório de Incidentes de Viação (MOD 1.29), tendo como base a informação recolhida da zona operacional, Departamento de Recursos Humanos, Departamento Jurídico e Departamento AQS.

5.1.1. Investigação dos Incidentes

Após a comunicação do incidente ao Departamento de Seguros, o Técnico de Qualidade e Ambiente toma conhecimento realizando o tratamento e a investigação do incidente e envia a informação ao Diretor de Serviços de Segurança e Saúde. A decisão da sua comunicação à ACT, com a colaboração do Departamento Jurídico, Departamento de Recursos Humanos e Departamento de Seguros, é definida de acordo com as diretrizes legais e internas da organização.

A investigação é realizada pelo Técnico de Qualidade e Ambiente responsável pela organização dos serviços respeitante ao estabelecimento onde a ocorrência teve lugar, com o envolvimento do chefe direto do acidentado e pelo responsável da unidade.

Em todos os incidentes ocorridos, é aplicável o preenchimento do inquérito interno de incidente de trabalho, onde o Técnico de Qualidade e Ambiente avaliará o local e os processos, atualizando todos os campos do inquérito de forma a garantir a maior exatidão das causas do mesmo e apurando quais as medidas de minimização a tomar. Sempre que ocorrer um incidente e que nas causas deste, independentemente de serem consideradas condições perigosas ou atos inseguros, a avaliação de riscos será revista.

Todos os acidentes são registados e tratados nos mapas de incidentes de trabalho e viação, sendo o acompanhamento e fecho das ações implementadas, da responsabilidade da GQA.

Semestralmente são analisados os incidentes relativamente à sua repetibilidade, sendo registados e no Mapa de Gestão de Melhoria (MOD 1.17) os três mais frequentes, para que sejam desencadeadas ações corretivas.

a) Incidentes de Natureza Ambiental

Os Incidentes de Natureza Ambiental são classificados como "Acidentes" quando cumprirem os critérios para tal definidos, apresentados na FPA 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza

Ambiental. Estes são comunicados à GQA, dando origem à elaboração de um Relatório de Acidente de Natureza Ambiental (MOD 1.19), preenchido conjuntamente pela GQA e pelos trabalhadores envolvidos. As ações corretivas destinadas à eliminação das suas causas são registadas e acompanhadas no MOD 1.17 – Mapa de Gestão de Melhoria.

b) Incidentes na área da Segurança

Os incidentes na área da segurança e saúde dividem-se em 2 grupos distintos:

- Incidentes de Trabalho;
- Incidentes de Viação.

A caracterização da Gravidade dos Incidentes assume-se com a seguinte tabela:

TIPO DE INCIDENTE	DANOS (DIAS DE BAIXA)	CARACTERIZAÇÃO DA GRAVIDADE
Sem danos físicos e/ou afeção da saúde do trabalhador	Sem baixa	Ligeiro
Com danos físicos e/ou afeção da saúde do trabalho	De 1 a 3 dias de baixa	Médio
Com danos físicos e/ou afeção da saúde do trabalho	De 4 a 30 dias de baixa	Grave
Com danos físicos e/ou afeção da saúde do trabalho	Superior a 30 dias de baixa	Muito Grave
Com danos físicos e/ou afeção da saúde do trabalho	Mortal (7500 dias de baixa)	Mortal

NOTA: A ocorrência gravosa de incidentes, mas no qual não se verifiquem danos físicos ou afeção para a saúde do trabalho, é considerada como incidente Grave, sendo obrigatório a comunicação à ACT. (ex.: queda em altura, acidente de origem elétrico, etc.).

NOTA: Os incidentes de viação que provoquem danos físicos ou afeção da saúde, são registados no Mapa de Incidentes, como acidente de trabalho, e se este ocorrer no percurso, casa-trabalho ou trabalho-casa, considerar-se-ão, tal como a legislação em vigor, acidentes “*in-itineré*”.

5.2. Rastreabilidade

A rastreabilidade diária permite às nossas unidades detetar a origem e seguir o rasto de um género alimentício.

No Hotel Parador Casa da Ínsua a rastreabilidade poderá ser assegurada de duas formas:

- os colaboradores das secções de cozinha, pastelaria, cafetaria, restaurante e bar no início da utilização do lote de qualquer produto alimentar devem guardar o rótulo do produto na pasta da rastreabilidade definida para a sua secção, o rótulo deve ser guardado na capa referente ao dia do início da utilização. Para produtos que necessitam de manter a identificação até ao final da utilização, deve ser registado junto ao produto a data de início de utilização e no final do consumo o rótulo deve ser guardado na pasta referente ao dia do início da utilização;
- os colaboradores das secções de cozinha, pastelaria, cafetaria, restaurante e bar devem registar no MOD 1.12 – Rastreabilidade o lote de todas as matérias-primas e a data de abertura.

A rastreabilidade dos produtos frescos que não trazem rotulagem (exemplo: carne fresca) é assegurada através da fatura, que deve sempre ter esta informação, o ecónomo é responsável por gerir esse registo no programa gestão de compras e por a existência de lote na fatura e/ou nos produtos comprados.

5.3. Inquéritos de Satisfação do Cliente

A melhoria contínua é uma das principais linhas orientadoras da atividade do Hotel Parador Casa da Ínsua, e para tal é necessário auscultar a opinião dos clientes.

Esta unidade tem implementado dois questionários de avaliação da satisfação dos clientes, o “MOD 1.13 – Questionário Alojamento HPCI” e o “MOD 1.14 – Questionário Eventos HPCI”.

5.2.1. Questionário de alojamento

O "MOD 1.13 – Questionário Alojamento HPCI" é utilizado para avaliar a satisfação dos clientes de alojamento. Para que o questionário possa ser preenchido pela maioria dos clientes, o mesmo encontra-se traduzido em inglês e espanhol.

1. Andares

A equipa de andares é responsável por colocar em todos os quartos um questionário de cliente, na versão portuguesa, devendo o mesmo ser colocado de forma visível ao cliente, na mesa-de-cabeceira ou sobre o diretório.

Na limpeza dos quartos, após a saída dos clientes, deverão recolher todos os questionários preenchidos, substituindo-os por novos questionários.

Os questionários preenchidos deverão ser entregues à receção.

2. Receção

A receção é responsável por garantir a entrega do questionário a todos os clientes, ao check-in, devendo entregar a versão (português, inglês ou espanhol) que mais se adapte à sua nacionalidade.

Ao check-out a receção deverá questionar o cliente acerca do preenchimento do questionário. Caso não o tenha feito, deverá sensibilizá-lo para a importância que o preenchimento do questionário tem no processo de melhoria contínua dos serviços prestados pelo Hotel, convidando-o gentilmente a preencher o questionário.

A receção é ainda responsável por enviar um e-mail de agradecimento a todos os clientes que preenchem questionário (caso deixem contacto de e-mail).

O e-mail a enviar deverá ser o seguinte:

"Exmo(a). Sr(a). (nome do(a) cliente).

Na sequência da estada de vossa excelência no Hotel Parador Casa da Ínsua, vimos agradecer novamente a colaboração prestada pelo preenchimento do questionário.

Relembramos que todos os comentários recebidos, são por nós tidos como muito importantes, constituindo a base de melhoria na prestação dos nossos serviços.

Ficamos certos de continuar a poder privar da companhia de vossa excelência, não só no Hotel Parador Casa da Ínsua, como nas demais unidades da Visabeira Turismo.

Sem outro assunto de momento, creia-nos dentro do melhor espírito de franca e mútua colaboração.

Em nome de toda a equipa do Hotel Parador Casa da Ínsua, subscrevemo-nos muito atentamente,"

Posteriormente os questionários deverão ser arquivados no dossier definido para o efeito, que se encontra no gabinete da Direção, sendo posteriormente recolhidos pelo Gestor da Qualidade, para análise.

5.2.2. Questionário de eventos

O "MOD 1.14 – Questionário Eventos HPCI" é utilizado para avaliar a satisfação dos clientes que realizam eventos no Hotel Parador Casa da Ínsua.

Após a realização do evento, a receção deverá enviar o questionário, via e-mail, para o cliente organizador do evento.

A acompanhar o questionário deverá ser enviado o seguinte texto:

"Estimado cliente,

O Hotel Parador Casa da Ínsua assume a melhoria contínua dos seus serviços como uma das principais linhas orientadoras de toda a sua atividade.

De forma a podermos prestar um serviço cada vez mais eficaz e personalizado, é fundamental auscultarmos a opinião dos nossos clientes.

Assim, no seguimento do evento realizado na nossa unidade, solicitamos o preenchimento do questionário em anexo, e posterior reenvio.

Agradecemos desde já a sua colaboração. Relembramos que todos os comentários recebidos são por nós tidos como muito importantes, constituindo assim a base para a melhoria dos nossos serviços.

Sem outro assunto de momento, creia-nos dentro do melhor espírito de franca e mútua colaboração.

Em nome de toda a equipa do Hotel Parador Casa da Ínsua, subscrevemo-nos atentamente,”

Após a recepção do questionário preenchido, o mesmo deverá ser enviado, via e-mail, para a Direção, para todos os Chefes de Secção, e ainda para o Gestor da Qualidade.

O questionário deverá depois ser arquivado junto ao processo do evento.

5.2.3. Tratamento dos questionários preenchidos

O Gestor da Qualidade é o responsável por realizar o tratamento da informação constante nos questionários de cliente.

Os questionários de alojamento são tratados mensalmente, através da análise estatística de toda a informação constante nos questionários recebidos durante esse mês. Para além dos questionários, é também analisada a avaliação dos clientes que fazem a sua reserva através da Central de Reservas Booking.com, informação que é retirada diretamente do site.

Desta análise resulta um relatório, que é enviado, via e-mail, para a Direção e para os Chefes de Secção da unidade.

A mesma informação é também analisada no final de cada trimestre, e ainda no final do ano.

Os questionários de eventos são tratados mensalmente, através da análise estatística de toda a informação constante nos questionários recebidos durante esse mês.

Desta análise resulta um relatório, que é enviado, via e-mail, para a Direção e para os Chefes de Secção da unidade.

A mesma informação é também analisada no final de cada trimestre, e ainda no final do ano.

5.4. Controlo do Produto Não Conforme

5.4.1. Abertura de uma Ficha de Não Conformidade

5.4.1.1. Material Não Conforme na Receção

O processo de controlo de materiais não conformes com os requisitos especificados é iniciado no aprovisionamento (economato), onde os mesmos são monitorizados de acordo com o PQA 04 - Aprovisionamento, assegurando que nenhum material ou produto não conforme com as especificações pretendidas seja aceite. Sempre que se deteta um material/produto não conforme, o mesmo é devolvido aguardando-se que o fornecedor entregue outro em conformidade, com a maior brevidade possível. Simultaneamente regista-se o ocorrido na Nota de Encomenda, descrevendo as ações imediatamente tomadas, condicionando a avaliação do fornecedor. Na avaliação de fornecedores de formação, auditorias, laboratórios, equipamentos ou outros serviços, cabe ao responsável da receção do produto/serviço abrir uma NC. Este registo é encaminhado á GQA, que contacta com o fornecedor de forma a verificar as causas que originaram a NC e estabelecer as ações corretivas e respetivos prazos.

5.4.1.2. Não Conformidade em Serviços

Em serviços qualifica-se como não conformidade, uma atividade que ocorre fora das características definidas. Identifica-se uma NC em serviços quando se verifica a ocorrência de falhas no andamento do processo que impeçam ou comprometam a execução dos mesmos, com implicações na satisfação do cliente (quer devido ao próprio serviço em si, quer aos materiais e produtos que o constituem).

A deteção e comunicação da existência de produtos/serviços não conformes é dever e responsabilidade de cada indivíduo integrado na organização. Sempre que tal aconteça fica registado no MOD 1.06 - Ficha de Não Conformidade.

Dependendo da criticidade, esta é classificada como ocorrência ou não conformidade.

Uma não conformidade, após registada, desencadeia um processo de avaliação das causas e consequente processo de ações corretivas.

5.4.1.3. Não Conformidades em relatórios de ensaios microbiológicos

Quando a GQA recebe os relatórios de ensaios microbiológicos, analisa de acordo com os critérios definidos e abre uma FNC:

- sempre que se verifique uma análise positiva de microrganismos patogénicos;
- sempre que num trimestre se verifique um número de amostras contaminadas com microrganismos não patogénicos superior a 2;
- sempre que a GQA entenda que há um desvio nos resultados que seja necessário corrigir.

5.4.1.5. Não Conformidades Ambientais

Uma não conformidade ambiental acontece quando as boas práticas e os procedimentos relativos aos Aspetos Ambientais sejam descurados provocando, consequentemente, Impactes Ambientais, pela não identificação de um AA significativo, incumprimentos das obrigações de conformidade e respostas a emergências ineficazes.

As não conformidades podem ser identificadas internamente ou pela comunidade envolvente e outras partes interessadas.

5.4.1.6. Não Conformidades em Visitas e Auditorias Internas

No caso de serem encontradas não conformidades ou observações no decorrer de visitas ou auditorias internas, a metodologia a seguir encontra-se descrita no PQA 08 – Visitas e Auditorias Internas.

5.4.1.7. Reclamações

Qualquer reclamação feita por clientes a funcionários, comunidade envolvente e outras partes interessadas, é registada na FNC. Sempre que houver intenção por parte dos clientes, comunidade envolvente e outras partes interessadas de reclamar por escrito, ser-lhe-á entregue a FNC onde fica registado o seu descontentamento.

Quando for solicitado o Livro de Reclamações, o mesmo é facultado, tirando-se uma cópia a ser anexa à FNC que der origem.

5.5. Ações Corretivas

5.5.1. Origem das Não Conformidades

Podem ser implementadas Ações Corretivas na sequência de:

- NC ou Observações registadas no decorrer de Visitas ou Auditorias Internas à unidade;
- Análise de Reclamações de Clientes ou outras partes interessadas;
- Registos de Fiscalizações, Inspeções e Ensaios realizados na receção de matérias-primas ou durante a execução dos trabalhos;
- Registos de NC em qualquer fase dos processos;
- Análise de registos do controlo dos processos;
- Análise de registos do SGQA e verificação de tendências para potencial ocorrência de não conformidade;
- Ocorrência de Acidentes e Incidentes de Trabalho ou Viação;
- Verificação de tendências na sequência do acompanhamento periódico dos indicadores dos diversos processos;
- Planeamentos implementados;
- Avaliação de Fornecedores;
- Atividades de Inspeção e Ensaio;
- Revisão pela Gestão;
- Sugestões e Comentários de Clientes;
- Análise dos Aspetos e Impactes Ambientais;
- Resultado de análise de relatórios de exercícios simulados do sistema de resposta a emergências;
- Avaliação da satisfação dos clientes;
- Consulta aos colaboradores.

5.5.2. Análise das Não Conformidades

Da análise das situações referidas nos pontos anteriores, determinam-se as causas das NC's em conjunto com os responsáveis das áreas e/ou com os responsáveis pela abertura da FNC. A metodologia de análise das NC's detetadas tem por base a metodologia dos 6M's, onde são analisadas se a origem das NC's são de Máquinas, Métodos, Matérias, Medição, Meio Ambiente ou Manpower. Após a deteção da origem das NC's, é aplicada a metodologia dos 5 porquês de forma a averiguar a causa, atuando adequadamente sobre a mesma, de forma a eliminá-la. Para tal são estabelecidas medidas para corrigir a NC e para lidar com as suas consequências. Quando uma não conformidade provoca efeitos adversos no ambiente são também implementadas medidas de minimização do efeito provocado. As ações corretivas implementadas são sempre proporcionais aos efeitos potenciais das NC's.

Qualquer reclamação de cliente que se repita será automaticamente classificada como crítica.

5.5.3. Seguimento e fecho de ações corretivas

O seguimento das ações corretivas é assegurado pela Gestão da Qualidade e Ambiente sem prejuízo do controlo efetuado pelo responsável pela implementação, devendo assegurar que as atividades em execução se enquadram no planeamento feito.

O fecho da ação só é possível depois de avaliada a sua eficácia, isto é, quando se considera que as causas foram eliminadas. A avaliação da eficácia nem sempre é possível ser feita no momento da conclusão, mas apenas passando o tempo necessário que assegure a eliminação das causas.

Quando se verifica que as causas não foram eliminadas, procede-se á redefinição da ação corretiva, com base em uma nova análise de causas, levando agora em consideração as causas do insucesso anterior.

Quando se considerar necessário, são revistos e atualizados os R&O identificados no âmbito da SGQA.

5.5.4. Informação ao cliente das ações corretivas implementadas

Inicialmente o cliente é informado que a unidade tomou o devido conhecimento da sua reclamação (NC do produto ou serviço). Depois de analisada a NC, é enviada carta/e-mail, pela

GQA ou Direção da Unidade, onde se enunciam as causas da NC, a atualização do status da mesma e a sua conclusão.

5.6. Revisão pela Gestão

O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente do Hotel Parador Casa da Ínsua é revisto, no mínimo, com uma periodicidade anual, de forma a garantir o cumprimento dos requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015.

Na Revisão pela Gestão são analisados os seguintes pontos:

1. Resultados das auditorias
2. Retorno da informação do cliente e outras partes interessadas
3. Desempenho dos processos
4. Conformidade do produto e estado das ações corretivas
 - (a) Análises microbiológicas
 - (b) Reclamações de cliente
 - (c) Reclamações de cliente no Livro de Reclamações
 - (d) Vistorias às salas e zonas públicas
 - (e) Vistorias aos quartos
 - (f) Boas práticas de fabrico e de ambiente
 - (g) Auditorias internas
 - (h) Auditorias APCER
 - (i) Aspetos ambientais
 - (j) Fornecedores
 - (k) Outras não conformidades
5. Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão
6. Alterações que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente implementado
7. Recomendações de melhoria contínua
8. Respeito das obrigações de conformidade
9. Medidas para atingir objetivos ambientais não alcançados
10. Comunicação das partes externas interessadas
11. Desempenho ambiental da organização

12. Recomendações de melhoria da integração do SGQA com outros processos de negócio
13. Planeamento
 - a) Programa de auditorias
 - b) Programa de Formação
 - c) Programa de calibração e verificação
 - d) Programa de visita a fornecedores
 - e) Plano manutenção
 - f) Plano de verificação e medição do produto
 - g) Plano de pontos críticos
 - h) Análise de perigos
 - i) Plano de limpeza
 - j) Plano de ações
 - k) Determinação dos pontos críticos de controlo
 - l) Plano de simulacros
 - m) Programa de análises
14. Avaliação de Fornecedores
15. Necessidade de Recursos
16. Melhoria do produto/serviço relacionada com requisitos do cliente
17. Conceção e desenvolvimento
18. Desempenho do sistema HACCP implementado
19. Adequação e eficácia do SGQA
20. Necessidade de atualização das questões internas e externas relevantes ao SGQA
21. Avaliação da eficácia das ações para tratar os riscos e as oportunidades
22. Adequação dos Objetivos, Políticas, Visão e Missão
23. Lista de rúbricas

Cabe à Gestão da Qualidade e Ambiente, em conjunto com a Direção, organizar a documentação necessária associada às situações a analisar na reunião de Revisão do Sistema, marcar a reunião e elaborar uma ata – Ata de Reuniões (MOD 1.15), onde terão de ficar evidenciadas as decisões e as eventuais ações resultantes a implementar, seus responsáveis e respetivos prazos. O acompanhamento destas ações é posteriormente efetuado no MOD 1.17 – Mapa de gestão de melhoria.

Deverão ficar evidenciadas na ata da reunião as decisões e ações tomadas, relativas a:

- ✓ Melhoria contínua da eficácia do SGQA e dos seus processos
- ✓ Objetivos e metas estabelecidas para a unidade
- ✓ Eventuais alterações à política da qualidade e ambiente
- ✓ Cumprimento das obrigações de conformidade da organização
- ✓ Melhoria do produto/serviço relacionada com os requisitos do cliente
- ✓ Necessidade de recursos

6. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição
01.04.2010	00	Fusão do SGQ do HCI no SGQA do MVHS. Junção do PQA 06 – Controlo do produto não conforme, PQA 07 – Acções correctivas e PQA 08 – Acções preventivas dando origem ao presente PQA 18 – Melhoria contínua.
12.01.2012	01	Alteração dos critérios utilizados para a abertura de fichas de não conformidade relacionadas com os ensaios microbiológicos.
02.07.2012	02	Actualização do documento ajustando-o ao actual procedimento.
07.11.2016	03	Adaptação do documento às ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Anexo 15. PR 01 01 – Gestão QA

Inserir Logo
Empresa

Gestão Qualidade e Ambiente



Caracterização do Processo

DONO DO PROCESSO		INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS				REQUISITOS DAS NORMAS DE REFERÊNCIA	
Gestão QA		Todos				NP EN ISO 9001:2015: 4; 5; 7.1; 8.4; 9	NP EN ISO 14001:2015: 4.3; 4.4; 6; 7; 8; 9

ENTRADAS		RESPONSABILIDADES						DOCUMENTOS/ SOFTWARE ASSOCIADO
Trabalhos concluídos; Informação fornecida pelos clientes; Reclamações; Requisitos dos clientes; Requisitos legais; Acidentes/Incidentes		Administração VT	Administração Casa da Inúvia	Diretor da Unidade	Aprovisionamento	Responsável de manutenção	Gestão QA	
ATIVIDADES DO PROCESSO	Análise de dados do SGQA	R	R	R	C	C	R	Acompanhamento processos
	Cumprimento dos requisitos legais	R	R	R	R	R	R	PQA 03
	Análise feedback clientes	C	C	R	C	R	R	PQA 09
	Controlo dos aspetos ambientais	R	R	R	C	C	R	PQA 06
	Investigação de incidentes e não conformidades	C	C	C		C	R	PQA 07; PQA 08
	Avaliação da satisfação dos clientes		C	C			R	PQA 09
	Implementação de ações corretivas e de melhoria	R	R	R		R	R	PQA 09
	Auditorias e visitas QA	C	C	C	C	C	R	PQA 08
	Controlo operacional QA	C	C	R	C	R	R	Relatórios; Diversos
SAÍDAS		MONITORIZAÇÃO DO PROCESSO						
Objectivos QA; Procedimentos QA; Sugestões de melhoria; Mapa aspetos ambientais; Avaliação conformidade legal; Relatórios/inquéritos de acidentes/incidentes; Planos QA; MIRR		Ver Programa de gestão ambiental						

R – Responsável; **C** – Colabora

Anexo 16. PGA 01 01 – Programa de Gestão Ambiental



PARADORES

Casa de Praia

PROGRAMA DE GESTÃO AMBIENTAL

								2017												
Ref.º Mapa AA's	AA's	Indicadores	Objetivos/Metas	Ações a desenvolver	Responsabilidades	Métrica	Frequência de Avaliação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Observações
A11; A12; A14; A16; A19; A20; A26; A29; A34; A57; A73; A68; A83; A84; A88; A96; A99; A102; A106; A113; A116; A118; A119; A120; A124; A125; A127; A138; A139; A141	Produção de resíduos perigosos; Consumo de materiais (SPP); Produção de efluentes com SPP; Fuga de CFC's ou HCFC's; Foco de legionella	Acidentes de Natureza Ambiental	Número de acidentes de natureza ambiental = 0	- Realização de simulacros; '- Dotar as equipas com kit's de contenção de derrames e extintores; '- Manutenção de extintores; '-Formação em acondicionamento e manuseamento de produtos químicos (FDS) e de boas práticas ambientais; '- Manutenções e revisões periódicas aos equipamentos por empresa certificada; '- Manutenções e revisões periódicas às infraestruturas e equipamentos.	-Diretor da Unidade; '- Resp. Manutenção '- Gestão de Qualidade e Ambiente	N.º de acidentes	Trimestral													
A24;A50; A55; A58; A59	- Produção de resíduos	Gestão de Resíduos	90% dos resíduos deverão ser valorizáveis	- Encaminhamento dos resíduos para operadores que valorizem os resíduos.	-Diretor da Unidade '-Resp. Manutenção '- Gestor de Qualidade e Ambiente	% dos resíduos valorizáveis	Trimestral													
---	---	Não Conformidades	O Não Conformidades/ Reclamações Ambientais	- Cumprir com os requisitos estabelecidos pelos PARADORES e as solicitações dos clientes	-Diretor da Unidade '- Gestão de Qualidade e Ambiente '- Responsável	Nº de Não Conformidades e de	Trimestral													

				1- Cumprir com a legislação aplicável à prestação de serviços.	Manutenção	Reclamações Ambientais						
A8; A15; A39; A40; A45; A46; A63; A74; A75; A142	Consumo de combustíveis fósseis; Emissão de GEE	Consumo de recursos	Reduzir 1% o consumo de energia (eletricidade e gás) /(hóspede*dia) relativamente ao ano anterior	1- Formação e sensibilização dos colaboradores; 1- Manutenções e revisões periódicas; 1- Colocação de folhetos informativos de boas práticas ambientais nos quartos;	-Diretor da Unidade; 1- Resp. Manutenção 1- Gestão de Qualidade e Ambiente	%	Anual					
A42	Consumo de água	Consumo de recursos	Reduzir 1% do consumo de água /(hóspede*dia) relativamente ao ano anterior	1- Formação e sensibilização dos colaboradores; 1- Manutenções e revisões periódicas; 1- Colocação de folhetos informativos de boas práticas ambientais nos quartos;	-Diretor da Unidade; 1- Resp. Manutenção 1- Gestão de Qualidade e Ambiente	%	Anual					

Versão: 00

Data: 24/01/2017

Página: 1/1

Anexo 17. R 01 00 – Contexto Organizacional

Inserir Logo
Empresa

RELATÓRIO DO CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Objetivo

Com este relatório pretende-se realizar uma análise ao contexto organizacional do Hotel Parador Casa da Ínsua. Esta análise baseia-se na identificação das suas questões internas e externas relevantes, e na identificação das necessidades e expectativas das Partes Interessadas relevantes.

1 – Questões Relevantes

1.1-Questões Internas Relevantes

- **Quem é?** A Casa da Ínsua é um hotel de charme, com um elevado cariz histórico, e a primeira unidade hoteleira portuguesa pertencente à rede espanhola PARADORES.
- **O que faz?** O hotel oferece estadias em quartos ou apartamentos de luxo e organiza eventos de natureza pessoal ou empresarial.
- **Para que faz?** A unidade tem como principal objetivo proporcionar aos seus clientes momentos de lazer únicos, resultantes da qualidade dos serviços prestados.
- **Com que meios?** O hotel dispõe de 24 quartos, 6 suites e 5 apartamentos, uma piscina exterior, restaurante e bar, terraço, salões de eventos, um museu com exposição de objetos da História da Casa, sala de estar e de leitura, claustro - capela, sala de jogos e sala de prova de vinhos Casa da Ínsua.
- **Com que pessoas?** Os seus trabalhadores estão cientes da missão do hotel e desempenham as suas funções de acordo com esse propósito.
- **Donde vem?** A Casa da Ínsua foi construída na segunda metade do séc. XVIII, sendo nesta altura conhecida por Solar dos Albuquerque. Este distingue-se por ser um palácio com uma importante componente cultural e histórica, mantendo o seu estilo barroco. Foi uma casa nobre durante vários anos, tendo-se tornado numa unidade hoteleira em 2009.
- **Para onde vai?** A unidade pretende manter o seu estilo original, preservando as suas componentes mais marcantes, tais como o seu terraço, a sua fachada e os seus vastos jardins, ao mesmo tempo que continua a distinguir-se pelo seu requinte e qualidade de serviços. Contudo, pretende também dar resposta aos problemas atuais, através de uma aposta na responsabilidade social e ambiental.

1.2-Questões Externas Relevantes

O hotel situa-se na vila de Penalva do Castelo, a 25 Km de Viseu, que por sua vez se situa na região centro de Portugal. A vila possui cerca de 2000 habitantes e a sua história está intrinsecamente ligada ao poder e influência de famílias senhoriais. As suas terras estão,

sobretudo, ligadas à Casa da Ínsua e à notoriedade e importância que esta adquiriu de Luís de Albuquerque ter sido Governador do Estado do Mato Grosso, no Brasil, entre 1771 e 1790. O concelho caracteriza-se, essencialmente, pela sua gastronomia, artesanato e percursos pedestres.

A população local tem vindo a diminuir ao longo dos anos, o que se deve à situação económica que se faz sentir nas zonas interiores do país, caracterizada pelo desemprego e pela ausência de indústrias, o que levou a uma vaga de emigração rumo ao litoral ou ao estrangeiro.

Para além do Hotel Parador Casa da Ínsua, a região possui outra unidade hoteleira, de estilo mais contemporâneo.

2 – Partes Interessadas

2.1 – Parte Interessadas Relevantes

As Partes Interessadas relevantes para a organização são as seguintes:

- PI com as quais tem responsabilidades: acionistas, clientes, reguladores, legisladores e comunidade envolvente;
- PI que podem afetar o seu desempenho: trabalhadores, fornecedores, contratados, reguladores, concorrentes, legisladores e meios de comunicação;
- PI afetadas pelas suas atividades: comunidade envolvente.

Tabela 1 - Tabela para classificação das PI (0=Não; 1=Parcialmente; 2=Totalmente)

Parte Interessada	É influenciada pelo SGQA?	Influencia o desempenho do SGQA?	Poderá no futuro influenciar fortemente ou ser fortemente influenciada pelo SGQA?	Total
Clientes	1	1	1	3
Trabalhadores	1	2	2	5
Fornecedores	1	2	1	4
Acionistas	1	2	2	5
Legisladores	0	2	1	3

Reguladores	0	2	1	3
Contratados	1	2	1	4
Comunidade envolvente	2	0	1	3
Concorrentes	0	1	1	2
Meios de Comunicação	0	1	1	2

Assim, as Partes Interessadas consideradas relevantes para o SGQA são:

- Clientes;
- Trabalhadores;
- Fornecedores;
- Acionistas;
- Contratados;
- Legisladores;
- Reguladores;
- Comunidade envolvente.

Anexo 18. R 02 00 – Riscos e Oportunidades

Inserir Logo
Empresa

RELATÓRIO DE RISCOS E OPORTUNIDADES



Objetivo

Com este relatório pretende-se identificar os riscos e oportunidades associados às atividades e serviços incluídos no âmbito do SGQA da organização, e elaborar medidas para os tratar.

1 – Riscos e Oportunidades

1.1-Riscos

- Com impacto no ambiente:
 - **Poluição atmosférica** associada às emissões poluentes das caldeiras a gás, às várias deslocções rodoviárias associadas com os serviços e atividades da unidade e a potenciais fugas de CFC's e HCFC's dos equipamentos de refrigeração e sistemas de ar condicionado;
 - **Contaminação dos recursos hídricos** resultante da ocorrência de potenciais derrames de substâncias (ex: produtos químicos, óleos, combustíveis, etc.), da produção de efluentes domésticos e perigosos (ex: efluentes com produtos de limpeza, efluentes resultantes da extinção de incêndios, etc.) e do potencial aparecimento de legionella;
 - **Poluição sonora** resultante das várias deslocções rodoviárias associadas com os serviços e atividades da unidade, da manutenção de equipamentos e infraestruturas e da realização de eventos;
 - **Escassez de recursos naturais** associada ao consumo excessivo de energia elétrica, água, papel e combustíveis fósseis, resultante das atividades e deslocções associadas à prestação dos serviços;
 - **Contaminação do solo** associada à ocorrência de potenciais derrames de substâncias (ex: produtos químicos, óleos, combustíveis, etc.) e à produção de resíduos inertes e perigosos, resultantes das atividades de prestação de serviços, manutenção de equipamentos e infraestruturas, e potenciais acidentes de natureza ambiental (ex: incêndios, explosões, inundações, etc.).
- Com impacto na organização:
 - Conduta ambiental inadequada dos trabalhadores e empresas contratadas;
 - Ocorrência de acidentes de natureza ambiental: incêndios, inundações, explosões, fugas de CFC's ou HCFC's, derrames de SPP ou aparecimento de legionella;
 - Criação de novos requisitos legislativos e regulamentares aplicáveis à organização;
 - Degradação ambiental do meio envolvente.

1.2-Oportunidades

- Com impacte no ambiente:
 - Aproveitamento dos benefícios que os espaços verdes têm no ambiente, através da conciliação das atividades existentes no hotel com a preservação dos seus jardins e da conservação da fauna existente no local;
 - Aproveitamento das águas pluviais para a rega dos jardins, em detrimento da utilização da água do furo ou da rede;
 - Diminuição do consumo de recursos naturais e geração de menor quantidade de resíduos, através da reutilização do papel, das embalagens e outro tipo de materiais existentes na unidade.
- Com impacto na organização:
 - Sensibilização dos turistas, e da população em geral, para a necessidade de preservar o meio ambiente através de boas práticas ambientais;
 - Desenvolvimento de tecnologias na área da gestão ambiental;
 - Criação de medidas legislativas e regulamentares favoráveis à organização.

2 – Ações para tratar riscos e oportunidades

Para o tratamento dos riscos é tida em conta a frequência/probabilidade da situação adversa acontecer e a severidade associada a esse acontecimento, isto é, as suas consequências potenciais.

		Severidade				
		1	2	3	4	5
Frequência / Probabilidade	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

Risco Ambiental			
1	Risco Ambiental Baixo	1 – 6	
2	Risco Ambiental Médio	8 – 12	
3	Risco Ambiental Elevado	15 – 25	

2.1 – Riscos com prioridade de tratamento

Os riscos com impacte no ambiente, que devem ser sujeitos a tratamento prioritário, estão identificados no MOD 1.16 – Classificação de AA e são os seguintes:

- Poluição atmosférica associada:
 - às várias deslocações rodoviárias associadas com os serviços e atividades da unidade;

- às emissões poluentes das caldeiras a gás;
- a potenciais fugas de CFC's e HCFC's dos equipamentos de refrigeração e sistemas de ar condicionado;
- Contaminação dos recursos hídricos resultante:
 - da ocorrência de potenciais derrames de substâncias: produtos químicos, óleos, combustíveis, etc.;
 - da produção de efluentes perigosos: efluentes com produtos de limpeza, efluentes resultantes da extinção de incêndios, etc.;
 - do potencial aparecimento de legionella;
- Escassez de recursos naturais associada ao consumo excessivo de água e energia;
- Contaminação do solo associada:
 - à ocorrência de potenciais derrames de substâncias: produtos químicos, óleos, combustíveis, etc.;
 - à produção de resíduos perigosos de potenciais acidentes de natureza ambiental: incêndios, fugas de CFC's e HCFC's, derrames, etc.;
 - à produção de resíduos inertes resultantes das atividades de prestação de serviços: resíduos de embalagens, óleos alimentares usados e RSU's;
 - à produção de resíduos perigosos resultantes das atividades de manutenção de equipamentos e infraestruturas: cartões e plásticos sujos com óleos e massas, componentes metálicos, lâmpadas e EPI's sujos com óleos e massas.

Os riscos com impacto na organização, que devem ser sujeitos a tratamento prioritário, são aqueles que representam um risco igual ou superior a 15:

Riscos	Frequência / Probabilidade	Severidade	Risco Ambiental
Conduta ambiental inadequada dos trabalhadores e empresas contratadas	3	4	12
Ocorrência de acidentes de natureza ambiental: incêndios, inundações, explosões, fugas de CFC's ou HCFC's, derrames de SPP ou aparecimento de	3	5	15

legionella			
Criação de novos requisitos legislativos e regulamentares aplicáveis à organização	3	3	9
Degradação ambiental do meio envolvente	2	4	8

De acordo com a análise acima, o risco com impacto na organização, que deve ser sujeito a tratamento prioritário, é a potencial ocorrência de acidentes de natureza ambiental, tais como incêndios, inundações, explosões, fugas de CFC's e HCFC's, derrames de SPP ou aparecimento de legionella.

2.2 – Oportunidades com prioridade de tratamento

Oportunidades		Benefícios
Com impacte no ambiente	Aproveitamento dos benefícios que os espaços verdes têm no ambiente e na atração turística, através da conciliação das atividades existentes no hotel com a preservação dos seus jardins, e da conservação da fauna existente no local	Redução da poluição atmosférica; redução da poluição sonora; redução da poluição visual; estabilização microclimática; ação sobre a saúde humana.
	Aproveitamento das águas pluviais, através da implementação de mecanismos adequados, utilizando estas em detrimento da água do furo ou da rede	Redução do desperdício de recursos hídricos potáveis em tarefas em que estes não são essenciais; diminuição das despesas mensais de consumo de água; ajuda a prevenir inundações.
	Diminuição do consumo de recursos naturais e geração de menor quantidade de resíduos, através da reutilização do papel, das	Previne a escassez de recursos naturais; diminui a contaminação dos solos resultante da produção de resíduos; reduz a poluição atmosférica através da diminuição da

	embalagens e outro tipo de materiais existentes na unidade	frequência de recolha de resíduos.
Com impacto na organização	Crescente sensibilização dos turistas, e da população em geral, para a necessidade de preservar o meio ambiente através de boas práticas ambientais	Melhora o desempenho ambiental da organização através da crescente adesão dos clientes e trabalhadores às boas práticas ambientais, tais como separação de resíduos, utilização sustentável de água e energia, etc.
	Desenvolvimento de tecnologias na área da gestão ambiental	Melhora o desempenho ambiental da organização através da substituição de equipamentos muito poluentes por outros mais eficientes.
	Criação de medidas legislativas e regulamentares favoráveis à organização	Diminui as despesas associadas à gestão ambiental, através da criação de medidas de apoio à sustentabilidade ambiental, tais como subsídios, diminuição de impostos, etc.

De acordo com a análise realizada acima e tendo em conta a facilidade de aplicação de medidas de tratamento, as oportunidades que devem ter um tratamento prioritário são as seguintes:

- Aproveitamento dos benefícios que os espaços verdes têm no ambiente e na atração turística, através da conciliação das atividades existentes no hotel com a preservação dos seus jardins, e da conservação da fauna existente no local;
- Aproveitamento das águas pluviais para a rega dos jardins, em detrimento da utilização da água do furo ou da rede;
- Crescente sensibilização dos turistas, e da população em geral, para a necessidade de preservar o meio ambiente através de boas práticas ambientais.

3 – Ações para tratar riscos e oportunidades

3.1 – Ações para tratar os riscos

As ações para tratar os riscos com impacto no ambiente passam por:

- Por em prática medidas para atingir os objetivos enunciados no MOD 1.16;

- Preencher periodicamente o MOD 1.23 – Mapa de controlo de consumos, de modo a detetar possíveis fugas ou outras anomalias;
- Cumprir o PO 01 – Gestão Ambiental, de modo a evitar acidentes de natureza ambiental, minimizar os desperdícios de produtos químicos e realizar uma gestão adequada aos resíduos gerados;
- Por em prática o FPA 04 – Boas práticas ambientais, de modo a potenciar um consumo sustentável dos recursos naturais;

As ações para tratar os riscos com impacto na organização passam pelo cumprimento da FPA 02 – Prevenção de acidentes de natureza ambiental, o preenchimento do MOD 1.19 e pela realização de auditorias internas.

3.2 – Ações para tratar as oportunidades

As ações para tratar as oportunidades passam por:

- Colocar ecopontos por todo o hotel para que os hóspedes e trabalhadores possam realizar a separação dos resíduos;
- Incentivar os trabalhadores, através de ações de formação em boas práticas ambientais, a reutilizarem alguns materiais;
- Realizar manutenção dos espaços verdes e evitar, ao máximo, interferir com o bom funcionamento dos mesmos, para que estes possam manter as suas características e biodiversidade.

Anexo 19. FPA 01 03 – Produtos Químicos

Inserir Logo
Empresa

PRODUTOS QUÍMICOS









Ficha de Proteção Ambiental

1	Objetivo	2	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Proteger o meio ambiente Prevenir a ocorrência de Acidentes de Natureza Ambiental Identificação dos possíveis cenários de risco ambiental Manusear e armazenar adequadamente produtos químicos 		<p>Diretor da Unidade: Cumprir e Assegurar o cumprimento do disposto na FPA</p> <p>Todos os colaboradores: Cumprir o disposto na FPA</p>
3	Cenários de Risco Ambiental mais frequentes		
	<ul style="list-style-type: none"> Derrames de Substâncias ou Preparações Perigosas (Produtos de limpeza, produtos desinfetantes, reagentes, etc.) 		
4	Definições		
	<p>EPI's – Equipamentos de Proteção Individual</p> <p>SPP – Substância e Preparações Perigosas</p> <p>Frases H – Frases de risco – Frases convencionais que descrevem os perigos específicos para a saúde humana, dos animais e ambiente, ligados à manipulação de substâncias químicas.</p> <p>Frases P – Frases de Precaução – Frases que indicam precauções a tomar na utilização de substâncias químicas.</p>		
5	Normas a Respeitar		
	<p>5.1. Receção de Produtos Químicos</p> <p>A receção constitui a primeira etapa da manipulação de produtos químicos.</p> <p>Deve ser sempre verificado o estado da embalagem, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> fugas de conteúdo; garantir a segurança no seu manuseamento; embalagem devidamente selada; possui rótulo; validade do produto. <p>5.1.1. Embalagens dos Produtos Perigosos</p> <p>Os rótulos devem permitir identificar o produto contido na embalagem, destacando os principais riscos que o produto apresenta para o homem e para o ambiente. Indicando regras e cuidados a</p>		

ter na sua armazenagem e manuseamento.

Devem ser cumpridas as seguintes regras:

- As embalagens originais de SPP deverão ser sempre rotuladas em língua portuguesa. Sempre que não sejam utilizadas as embalagens originais, a embalagem deverá ser rotulada, de forma clara e indelével, utilizando o modelo de rótulo apresentado de seguida:

   	<h2 style="text-align: center;">GASÓLEO</h2>
<p>ADVERTÊNCIAS DE PERIGO: H228 - Líquido e vapor inflamáveis. H332 - Nocivo por inalação. H315 - Provoca irritação cutânea. H351 - Suspeito de provocar cancro. H304 - Pode ser mortal por ingestão e penetração nas vias respiratórias. H373 - Pode afectar os órgãos após exposição prolongada ou repetida. H411 - Tóxico para os organismos aquáticos com efeitos duradouros.</p>	
<p>MEDIDAS DE PREVENÇÃO: - Manter afastado do calor, superfícies quentes, faísca, chama aberta e outras fontes de ignição. Não fumar. - Utilizar equipamento eléctrico, de ventilação, de iluminação e de manuseamento de material à prova de explosão. - Evitar a libertação para o ambiente. - Evitar o contacto com a pele, olhos e vias respiratórias; - Em caso de derrame, manter afastadas possíveis fontes de ignição e ventilar bem o local; - Utilizar equipamentos de protecção individual.</p>	
<p>MEIOS DE COMBATE A INCÊNDIO: - Usar água pulverizada, espuma, pó químico ou dióxido de carbono (CO₂); - NAO USAR JACTO DE AGUA;  - Utilizar equipamento de protecção respiratória adequada.</p>	
<p>PRIMEIROS SOCORROS: Contacto com a PELE, - Retirar cuidadosamente as roupas contaminadas e lavar imediatamente a zona afectada. Em caso de irritação procurar assistência médica. Contacto com os OLHOS, - Lavar imediatamente com água abundante durante alguns minutos, mantendo as pálpebras abertas. Procurar assistência médica de imediato. INALAÇÃO: - Remover a vítima para um local arejado (ar livre). Se necessário administrar respiração artificial; - Se estiver inconsciente, colocá-lo em posição de segurança; - Procurar assistência médica imediatamente. INGESTÃO: - NAO PROVOCAR O VOMITO. Se o vômito ocorrer naturalmente e a vítima estiver consciente, virá-la de lado; - Contactar o CIAV – Centro de Informação anti-venenos.</p>	
<p>Versão: 01</p> <p>CIAV - 808 250 143</p>	<p> visabeira</p> <p>Rua do Palácio do Gelo nº1 Palácio do Gelo Shopping 3º Piso, 3500-606 Viseu Tel: 232463004</p>

PRODUTOS QUÍMICOS

Ficha de Proteção Ambiental

5.2. Manuseamento de Produtos Químicos

No manuseamento de SPP devem ser observadas as seguintes orientações:

- Evitar a trasfega de produtos perigosos da embalagem de origem para outros recipientes;
- Sempre que seja necessário retirar o produto da embalagem de origem, é obrigatório identificar a embalagem com o respetivo produto perigoso. Não devem ser utilizadas embalagens alimentares para colocar produtos perigosos;
- Manter a identificação da embalagem em bom estado, para que esta esteja visível para o utilizador do produto;
- Consultar os rótulos dos produtos perigosos que estão a ser manuseados, de forma a assegurar-se que a sua utilização é efetuada de forma adequada. Caso não se considere como suficiente a informação aí expressa, deve ser consultada a ficha de dados de segurança, de forma a conhecer as características do produto que vai manusear, nomeadamente os riscos associados e as medidas de prevenção;
- Verificar se é indicado no rótulo ou na ficha de dados de segurança do produto a necessidade de utilizar algum EPI, como luvas, óculos de proteção, máscara de proteção, entre outros;
- Não deixar as embalagens abertas, quando não está a ser utilizado o produto. As embalagens abertas provocam a emissão de vapores que prejudicam o meio ambiente e a saúde;
- Não deitar restos de produtos contaminantes pelo esgoto.

No manuseamento e trasfega de produtos perigosos ter muita atenção de forma a evitar que ocorram derrames dos produtos para o solo ou água. Em caso de derrame seguir a FPA 02 – Prevenção de acidentes de natureza ambiental. Deve existir, junto das zonas de armazenamento de produtos perigosos, material de contenção de derrame, para que possa ser utilizado em caso de derrame de qualquer produto.

5.3. Armazenagem de Produtos Químicos

De forma a serem prevenidas situações de acidente e minimizar os impactes ambientais devem ser armazenadas apenas as quantidades estritamente necessárias de forma a ser assegurado o bom funcionamento da atividade.

O armazenamento de SPP deve cumprir os seguintes requisitos:











- Ser um local separado daquele onde são armazenados os produtos alimentares, de modo a evitar a contaminação dos mesmos;

PRODUTOS QUÍMICOS

Ficha de Proteção Ambiental

- Estar devidamente identificado;
- Conter as fichas de dados de segurança de todas as SPP existentes no local;
- A armazenagem de produtos químicos passíveis de serem derramados é efectuada em zonas definidas para o efeito, cobertas, impermeabilizadas e com bacias de retenção;
- Possuir chão impermeável e estar longe de pias e ralos;
- Só deverão ter acesso pessoas devidamente autorizadas;
- Não é permitido fumar ou fazer lume no local de armazenamento;
- Armazenar e acondicionar em local resguardado de vento, chuva e sol, todos os produtos químicos de modo a evitar a sua deterioração e desperdício;
- Ter-se em conta a incompatibilidade dos produtos e consultar a ficha de dados de segurança dos produtos quando pretender determinar quais as condições necessárias ao seu armazenamento.

O correto armazenamento dos produtos, tendo em conta a sua incompatibilidade, deve ser realizado de acordo com a seguinte tabela:

					
	+	-	-	-	+
	-	+	-	-	-
	-	-	+	-	+
	-	-	-	+	0
	+	-	+	0	+

Legenda:

+ Podem armazenar-se conjuntamente

0 Só se podem armazenar conjuntamente se forem adoptadas determinadas medidas específicas de prevenção

- Não se devem armazenar conjuntamente

Pictogramas:



Explosivo: Embalagem sob pressão que pode explodir se for exposta ao calor.



Explosivo: Pode explodir em contacto com uma chama, faísca, eletricidade estática, exposição ao calor ou ao ser sujeito a choque ou fricção.



Inflamável: Pode incendiar em contacto com uma chama, faísca, eletricidade estática ou exposição ao calor. Evita o contacto com o ar, a formação de misturas inflamáveis gás-ar e manter afastadas as fontes de ignição.



Comburente: O efeito oxidante pode provocar ou agravar um incêndio. Evitar qualquer contacto com substâncias combustíveis. O incêndio pode ser favorecido dificultando a sua extinção.



Irritante ou Nocivo: Pode provocar alergias, eczema, irritação dos olhos, garganta, nariz ou pele. A exposição a doses elevadas pode originar sonolência ou até envenenamento. Não inalar os vapores e evitar o contacto com a pele e com os olhos.



Corrosivo: Ataca ou destrói os metais. Pode provocar queimaduras na pele ou nos olhos em caso de contacto ou projeção. Não inalar os vapores e evitar o contacto com a pele, os olhos e vestuário.



Mutagénico ou Carcinogénico de Categoria 3: Por ser tóxico, pode induzir malformações em fetos, alterar o funcionamento de certos órgãos ou provocar insuficiência respiratória.



Tóxico: Pode provocar náuseas, vômitos, dores de cabeça, perda de consciência ou outros danos, incluindo morte. Evitar qualquer contacto com o corpo humano e observar

cuidados especiais com produtos cancerígenos e mutagénicos.



Prejudicial para o meio ambiente: Tóxico para os organismos aquáticos (peixes, algas ou crustáceos). Evitar o seu derrame para o meio ambiente.

5.3.1. Fichas de Dados de Segurança

A ficha de dados de segurança deve ser datada e elaborada em conformidade com o guia para a elaboração das fichas de dados de segurança, constante Regulamento REACH.

Esta ficha deverá estar obrigatoriamente escrita em língua portuguesa e deverá indicar:

- 1 – A identificação da SPP e da empresa que a comercializa
- 2 – A composição/informação sobre os componentes da SPP
- 3 – A identificação de perigos associados à SPP
- 4 – As medidas de primeiros socorros
- 5 – As medidas de combate a incêndios
- 6 – As medidas a tomar em caso de fuga accidental
- 7 – Os cuidados de manuseamento e armazenagem
- 8 – As medidas de controlo da exposição/protecção individual
- 9 – As propriedades físicas e químicas da SPP
- 10 – A estabilidade e reatividade da SPP
- 11 – Informações toxicológicas
- 12 – Informações ecológicas
- 13 – Considerações relativas à eliminação
- 14 – Informações relativas ao transporte
- 15 – Informação sobre regulamentação
- 16 – Outras informações

5.4. **Acondicionamento dos resíduos de produtos químicos**

Os restos de SPP, que constituam resíduos líquidos perigosos, devem ser colocados em bidões de polietileno de alta densidade de 10 ou 20 L, com tampa do mesmo material, os quais devem estar identificados com o nome do resíduo que contém e relativamente ao risco que este representa. Estes recipientes não devem ser colocados diretamente no solo e cada tipo de resíduo deve ser colocado num recipiente diferente. Cada recipiente só deve ser preenchido até 3/4 do seu volume.

Todos os resíduos sólidos perigosos, tais como embalagens que tenham contido SPP e panos manchados com SPP, devem ser colocados num recipiente de polietileno de alta densidade,

com boa resistência química e mecânica e abertura ampla, devendo este estar devidamente identificado.

O armazenamento destes resíduos deve ser feito num armazém identificado, fechado e com chão impermeável.

A recolha deve ser feita por uma gestora autorizada e o tempo de armazenamento não pode exceder os 6 meses.

Anexo 20. FPA 02 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental

PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE NATUREZA AMBIENTAL



Ficha de Proteção Ambiental

1 Objetivo	2 Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> Proteger o meio ambiente Prevenir a ocorrência de Acidentes de Natureza Ambiental Identificação dos possíveis cenários de risco ambiental Resposta a acidentes de natureza ambiental 	<p>Diretor da unidade, Responsável de Ambiente: Cumprir e Assegurar o cumprimento do disposto na FPA</p> <p>Todos os colaboradores: Cumprir cumprimento do disposto na FPA</p>
3 Cenários de Risco Ambiental mais frequentes	
<ul style="list-style-type: none"> Derrames de Substâncias ou Preparações Perigosas (Produtos de limpeza, produtos desinfetantes, reagentes, etc.) Incêndios Inundações Fuga de CFC's Foco de legionella 	
4 Definições	
<p>Acidente de Natureza Ambiental – São consideradas acidentes de natureza ambiental as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derrame de substância perigosa que implique destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, contaminação de água superficial e/ou água subterrânea, contaminação do solo que afete uma área superior a 1 m² de superfície; - Incêndio que implique a destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, ou que gere resíduos considerados perigosos; - Inundação que implique a destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, ou que gere resíduos considerados perigosos; - Fuga de gás fluorado dos equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor ou de proteção contra incêndios, que provoque significativa poluição atmosférica; - Foco de legionella em locais como chuveiros, jacuzzi, fontes, piscinas ou sistemas de ar condicionado. <p>Incêndio: É uma ocorrência de fogo não controlado, que pode ser originado em falhas na instalação elétricas, afogamento junto a zonas contendo substâncias inflamáveis.</p>	

Inundação: Todas as situações de alagamento resultante de incapacidade/mau funcionamento do sistema de drenagem (natural/artificial), ou provocado por ruturas em infra-estruturas de abastecimentos/escoamento de águas.

Derrames de Substâncias ou Preparações Perigosas: Todas as situações que possam envolver o extravasamento e/ou derrame de reservatórios/recipientes contendo químicos diversos.

Fuga de CFC's: Situação em que o mau estado de um equipamento (ex: ar condicionado, frigorífico, etc.) provoca a libertação de um gás fluorado e causa a contaminação do ar envolvente;

Foco de legionella: Elevadas concentrações desta bactéria em locais com presença de água, tais como chuveiros, jacuzzi, fontes, piscinas ou sistemas de ar condicionado, provocando a sua contaminação.

5 Normas a Respeitar

De modo a prevenir a ocorrência de acidentes de natureza ambiental na unidade devem ser respeitadas as seguintes indicações:

5.1. Incêndios

- Não fumar ou foguear junto a produtos inflamáveis
- Evitar o sobreaquecimento de máquinas e equipamentos
- Realizar manutenções periódicas a máquinas e equipamentos
- Realizar simulacros anualmente
- Criar plano de manutenção periódica dos equipamentos contra incêndio
- Possuir registo dos contactos de emergência
- Possuir instalações elétricas de acordo com as normas vigentes
- Evitar sobrecarga nos circuitos
- Não ligar muitos aparelhos na mesma ficha
- Quando for necessário ligar um aparelho numa extensão averiguar se a potência do aparelho não excede a da extensão
- Verificar se os vários componentes elétricos estão em bom estado – se não estão descarnados e se existem tomadas ou interruptores partidos
- Cumprir o definido na FPA 01 – Produtos Químicos

Como atuar em caso de acidente:

- Extinguir o incêndio recorrendo a extintores
- Ligar para o 112 ou 117

5.2. Inundações

- Controlar os consumos mensais de água com vista a identificar possíveis fugas
- Seguir o plano de manutenção das instalações de abastecimento de água, tais como depósitos e tubagens
- Identificar e comunicar as localizações das torneiras para o seu rápido fecho em caso de fuga de água
- Manter o sistema de drenagem envolvente limpo e desentupido
- Providenciar a limpeza da área prevenindo a acumulação de matéria orgânica que poderá impedir o correcto escoamento das águas

Como atuar em caso de acidente:

- Na iminência de uma inundação todas as embalagens contendo produtos químicos devem ser colocadas em local resguardado e se possível retiradas do local
- Ligar para o 112

5.3. Derrame de Substâncias ou Preparações Perigosas (SPP)

- Armazenar as SPP em locais com chão impermeável e estar longe de pias e ralos
- Colocar recipientes sob bacia de retenção com capacidade de reserva superior à quantidade de substância perigosa contida nos recipientes
- Possuir as FDS nos locais de armazenamento/utilização das SPP
- Por em prática as medidas para controlo de derrames

Como atuar em caso de acidente:

- Estancar a fuga
- Conter o derrame com meios de contenção de derrames para evitar a escorrência para linhas de água, esgotos, poços, terrenos permeáveis e zonas habitacionais

5.4. Fuga de CFC's

- Verificar periodicamente a existência de potenciais fugas nos equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor e de proteção contra incêndios
- Seguir o plano de manutenção dos equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor e de proteção contra incêndios
- Assegurar que a verificação e manutenção são feitas por um técnico certificado de uma empresa também certificada
- Possuir placa sinalética em todos os equipamentos de refrigeração ou ar condicionada com

carga superior a 3 Kg e manter o RAE (Registo de Aplicação/Equipamento), devidamente preenchido, junto do respetivo equipamento

Como atuar em caso de acidente:

- Reparar imediatamente o equipamento recorrendo a técnico ou empresa certificada

5.5. Foco de legionella

- Seguir o plano de controlo e manutenção dos locais e equipamentos com maior probabilidade de proliferação de legionella, tais como chuveiros, jacuzzi, fontes, piscinas e sistemas de ar condicionado
- Assegurar que a manutenção é feita por pessoa ou empresa qualificada
- Possuir registo com os contactos do organismo público de controlo de legionella para contactar em caso de emergência

Como atuar em caso de acidente:

- Impedir a aproximação de pessoas ao local do foco de legionella e outros locais com possível contaminação
- Contactar empresa qualificada ou organismo público para controlar e extinguir a contaminação
- Não utilizar qualquer equipamento que acumule ou utilize água (ex: torneiras, chuveiros, sistemas de ar condicionado, equipamentos de rega, etc.) até o foco se encontrar extinto

Nota: Todos os resíduos com origem em Acidentes de Natureza Ambiental são devidamente triados e catalogados de acordo com a legislação em vigor. Estes devem ser colocados em recipientes estanques e impermeabilizados, de modo a poderem ser transportados para o parque de resíduos. Deve ser seguido o procedimento para a gestão de resíduos, estipulado na FPA 03 – Gestão de Resíduos, até serem recolhidos por um operador devidamente licenciado.

Sempre que ocorra um acidente de natureza ambiental, o Diretor da Unidade deve informar o Responsável de Ambiente e elaborar um Relatório de Acidente de Natureza Ambiental, que será enviado para o Departamento de Ambiente para análise. Se da análise do Relatório de Acidente de Natureza Ambiental se concluir que os procedimentos de Resposta a Acidentes de Natureza Ambiental não são eficazes ou suficientes os mesmos devem ser revistos, devendo o Responsável de Ambiente elaborar ações corretivas e de melhoria de modo a evitar nova ocorrência do acidente.

Garantia Bancária: A garantia bancária deverá ser acionada sempre que se verificar uma situação

PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE NATUREZA AMBIENTAL



Ficha de Proteção Ambiental

contemplada na Matriz de avaliação de danos ambientais. A mesma poderá vir a ser ativada numa situação que não esteja contemplada, sempre que a empresa seja solicitada a reparar eventuais danos causados no meio ambiente, devendo para o efeito ser atualizada a matriz de danos ambientais.

Ao ser acionada a garantia bancária deve ser preenchido o formulário existente na plataforma da Agência Portuguesa do Ambiente (APA) e remeter para o seguinte endereço de e-mail: bd_ra@apambiente.pt.

A comunicação à APA será realizada sempre que existir um acidente de natureza ambiental que implique destruição da flora, destruição da fauna, destruição da paisagem, contaminação do ar, contaminação da água superficial e/ou subterrânea.

Anexo 21. FPA 03 02 – Gestão de Resíduos

Inserir Logo
Empresa

GESTÃO DE RESÍDUOS



Ficha de Proteção Ambiental

1	Objetivo	2	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Proteger o meio ambiente Definir regras de gestão de resíduos Identificação dos possíveis cenários de risco ambiental 		<p>Diretor da Unidade, Responsável de Ambiente: Cumprir e assegurar o cumprimento do disposto na FPA</p> <p>Todos os colaboradores: Cumprir o disposto na FPA</p>
3	Cenários de Risco Ambiental mais frequentes		
	<ul style="list-style-type: none"> Contaminação por resíduos perigosos (resíduos que apresentam características de perigosidade para a saúde ou para o ambiente). 		
4	Normas a Respeitar		
	<p>4.1. Procedimento</p> <p>Durante a limpeza da unidade deve ser realizada a separação dos resíduos, devendo ser seguido o procedimento a seguir descrito:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Fluxograma</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Descrição</p> <p>Deve ser sempre promovida a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redução - Recuperação - Reutilização - Reciclagem <p>Os resíduos devem ser devidamente escorados de forma a evitar deslocações, ou contaminações no caso dos resíduos perigosos.</p> <p>Devem ser respeitados os espaços para colocação dos resíduos</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Responsabilidades</p> <p>Todos os colaboradores</p> <p>Todos os colaboradores</p> <p>Todos os colaboradores</p> <p>Todos os colaboradores</p> <p>Todos os colaboradores</p> </div> </div>		



Enterrar Resíduos
Abandonar Resíduos
Queimar Resíduos

4.2. Gestão de resíduos

A Gestão de Resíduos respeita o disposto no PO 01 – Gestão Ambiental e o procedimento acima descrito. Sendo que devem ser tidas em conta as seguintes considerações:

4.2.1.Reutilização

Os materiais passíveis de serem reutilizados, tais como embalagens de cartão, plástico, metal ou vidro, folhas de papel, resíduos orgânicos para produção de fertilizantes, envelopes, sacos ou outros materiais, devem ser novamente utilizados pelos colaboradores, diminuindo a produção de resíduos pela unidade e reduzindo os custos de abastecimento.

4.2.2.Separação e Acondicionamento de Resíduos

Os materiais que não possam ser reutilizados são objeto de triagem, de modo a realizar a separação de todos os resíduos de acordo com o seu tipo (papel/cartão, plástico/metal, vidro, orgânico, resíduo líquido perigoso, lâmpadas, etc.), não sendo permitida a mistura dos diferentes tipos de resíduos, nomeadamente de resíduos perigosos com resíduos não perigosos.

Todos os colaboradores são responsáveis por garantir a correta separação e acondicionamento dos resíduos, devendo estes ser acondicionados separadamente de acordo com a identificação dos contentores/espacos designados para a sua deposição.

Os recipientes devem estar devidamente identificados com o tipo de resíduo que contém e, no caso de resíduos perigosos, os recipientes devem ter um aviso com o risco que aquele tipo de resíduos representa.

Os recipientes utilizados para acondicionamento de resíduos perigosos devem estar fechados de forma a impedir derrames ou perdas por evaporação. Estes devem ser manuseados cuidadosamente de forma a impedir que haja derrame do seu conteúdo, devendo os mesmos ser armazenados em local protegido do fogo ou do calor excessivo, devido às características inflamáveis dos mesmos.

Na seleção de recipientes deve ter-se em conta:

- O material dos recipientes não deverá ser suscetível de ser atacado/afetado pelo conteúdo do mesmo: os resíduos líquidos perigosos devem ser colocados em bidões de polietileno de alta densidade de 10 ou 20 L, com tampa do mesmo material, e os resíduos sólidos perigosos devem ser colocados num recipiente de polietileno de alta densidade, com boa resistência química e mecânica e abertura ampla;
- Os recipientes e fechos deverão ser adequados para evitar qualquer perda do conteúdo;
- Os recipientes e fechos deverão ser sólidos para responder com segurança ao manuseamento;
- O recipiente e seu armazenamento deverá evitar a geração de calor, explosões ou qualquer efeito que aumente a perigosidade ou dificulte a sua gestão.

Os recipientes de resíduos perigosos não devem ser colocados diretamente no solo e os correspondentes a resíduos líquidos devem permanecer sobre uma bacia de retenção, para evitar o seu alastramento em caso de derrame. O armazenamento destes resíduos deve ser feito num armazém identificado, fechado e com chão impermeável, não devendo exceder os 6 meses.

Os REEE (Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos) devem ser armazenados em local coberto e ventilado, c/ chão impermeável, separados por tipo, devidamente identificados e não colocados diretamente no solo.

4.2.3.Recolha e transporte de resíduos

A recolha e transporte de todos os resíduos deve ser efetuada de forma a evitar a sua dispersão, derrame ou mistura.

Os resíduos produzidos pela unidade devem ser recolhidos por uma gestora de resíduos autorizada, que encaminhará os mesmos para reciclagem ou outro tipo de valorização, pelo que deve ser verificado previamente à contratação do serviço a licença da entidade gestora, solicitando cópia da mesma.

O transporte de resíduos deve cumprir com as disposições legais em vigor, devendo obedecer aos seguintes requisitos:

- Os resíduos líquidos e pastosos devem ser acondicionados em embalagens estanques;
- Os resíduos sólidos podem ser acondicionados em embalagens ou serem transportados a granel, em veículos de caixa fechada ou aberta, desde que a carga esteja devidamente coberta.
- Todos os resíduos devem ser corretamente acondicionados no veículo, de modo a evitar deslocções dos mesmos, misturas ou derrames.

O transporte de resíduos deve ser sempre acompanhado da respetiva GAR, com a exceção dos resíduos equiparados a urbanos, quando recolhidos pelos serviços municipalizados. Como tal, quando é feita recolha dos resíduos, o operador de resíduos deve emitir a guia de transporte (GAR), ficando a 1ª via na unidade e a 2ª via com o operador que irá transportar os resíduos. Quando os resíduos chegam ao local onde serão tratados, o destinatário deverá enviar uma cópia da 3ª via da GAR, totalmente preenchida, num prazo de 30 dias. Após receber a 3ª via, a unidade deve guardá-la juntamente com a 1ª via e conservá-las durante um período mínimo de 5 anos.

4.2.4.Registo de Resíduos Produzidos/Expedidos

Os resíduos devem ser inventariados no impresso MOD 1.22 – Mapa de Gestão de Resíduos. Sempre que houver uma recolha de resíduos perigosos, a unidade deve anotar essa recolha no referido impresso.

O Diretor da Unidade deve comunicar, de acordo com a legislação em vigor ou partes interessadas, as quantidades de resíduos produzidos no decorrer das atividades.

Até ao dia 31 de Março, o Responsável de Ambiente deve registar na plataforma da Agência Portuguesa do Ambiente, os resíduos produzidos respeitantes ao ano anterior e deve proceder ao pagamento da taxa anual de resíduos.

Anexo 22. FPA 04 02 – Boas Práticas Ambientais

Inserir Logo
Empresa

BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS



Ficha de Proteção Ambiental

1	Objetivo	2	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Proteger o meio ambiente Prevenir a ocorrência de Acidentes de Natureza Ambiental Identificação dos possíveis cenários de risco ambiental 		<p>Diretor da unidade, Responsável de ambiente: Cumprir e Assegurar o cumprimento do disposto na FPA</p> <p>Todos os colaboradores: Cumprir o disposto na FPA</p>
3	Cenários de Risco Ambiental mais frequentes		
	<ul style="list-style-type: none"> Poluição Sonora Poluição do Ar Poluição dos Solo Poluição da Água 		
4	Normas a Respeitar		
	<p>4.1. Consumo de Água e de Energia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evitar ao máximo utilizar mais do que as quantidades de água e de energia estritamente necessárias, de modo a reduzir custos e proteger o ambiente - Fechar as torneiras sempre que não esteja a ser utilizada água - Desligar os equipamentos e iluminação sempre que não estejam a ser utilizados - Desligar e desconectar as máquinas ou equipamentos quando não vão ser utilizadas - Não abrir câmaras de refrigeração ou congelamento desnecessariamente - Usar a máquina de lavar a loiça com a carga máxima - Limpar e fazer manutenção aos fornos, placas de cozinha, equipamentos de banho maria e chaleiras para assegurar boa transmissão de calor - Utilizar modo de suspensão quando se deixe de trabalhar temporariamente no computador - Ajustar iluminação às necessidades do posto de trabalho, em intensidade e qualidade - Aproveitar o máximo de luz natural - Rotular devidamente os interruptores - Usar o aquecimento só quando necessário e instalar termostatos para controlo da temperatura - Instalar reguladores de temperatura nos aquecedores - Fechar as janelas quando o aquecimento ou o ar condicionado estão ligados e desligar nas salas que não estão a ser utilizadas - Avisar a manutenção caso as instalações não estejam a funcionar corretamente - Adequar a temperatura da habitação quando se realizam tarefas com as janelas abertas - Implementar sistemas automáticos para acender e apagar luzes, aquecimento e refrigeração - Correto isolamento dos elementos suscetíveis de perdas energéticas (ex: portas, janelas, condutas de água quente) 		

4.2.Emissão de Ruído

- Organizar os equipamentos que operam ao ar livre, de modo a reduzir na fonte a geração de ruído e garantir o maior afastamento possível dos edifícios localizados nas zonas adjacentes
- Se houver necessidade de laborar fora do horário diurno, solicitar a obtenção de LER
- Programar e coordenar as atividades que geram elevados níveis de ruído, tendo em conta as atividades existentes na zona envolvente
- No caso de existência de LER, os trabalhos que provoquem níveis de ruído mais elevados deverão ser minimizados durante o período noturno, fins-de-semana e feriados

4.3.Fauna e Flora

- Minimizar a destruição do coberto vegetal e limitar às áreas estritamente necessárias para a execução das atividades
- Garantir a remoção dos resíduos e limpeza adequada dos vários locais da unidade
- Aplicar as medidas de segurança adequadas, presentes na FPA 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental, para evitar a ocorrência de incêndios

4.4.Poluição do Solo

- Não depositar resíduos fora dos respetivos contentores
- Impermeabilizar o chão dos locais de armazenamento dos resíduos e das SPP ou aplicar bacias de retenção, para evitar a contaminação do solo em caso de derrame
- Aplicar as medidas de segurança adequadas, presentes na FPA 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental, para evitar a ocorrência de incêndios e de derrames

4.5.Poluição do Ar

- Realizar 2 monitorizações por ano às emissões atmosféricas da chaminé, de modo a garantir o cumprimento dos VLE
- Preencher o boletim de autocontrolo das emissões gasosas
- Realizar as manutenções necessárias aos equipamentos de refrigeração, ar condicionado e de proteção contra incêndios para evitar fugas de CFC's
- Fomentar a utilização de transportes públicos ou, sempre que possível, a deslocação a pé nos trabalhadores e hóspedes

4.6.Poluição da Água

- Aplicar as medidas de segurança adequadas, presentes na FPA 02 – Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental, para evitar a ocorrência de derrames e de focos de legionella
- Evitar descargas acidentais e respeitar os VLE estabelecidos para os efluentes

Anexo 23. Registo de Formação

VPH.DA.01.00



Registo de Formação/ Informação



A - TIPOLOGIA DA ACÇÃO

Acolhimento Divulgação de novos procedimentos Acções de sensibilização X
Reciclagem/ Aperfeiçoamento Formação no Posto de Trabalho

B - IDENTIFICAÇÃO DA ACÇÃO (preenchimento obrigatório de todos os campos)

Empresa Promotora: Casa da Insua
Área de Negócio (se aplicável): Turismo
Entidade Formadora: VISABEIRA PRO - Gestão de Serviços Partilhados, S.A.
Designação da Acção: Sensibilização Ambiental
Objectivo Geral: Protecção do Ambiente

Destinatários(as) da Acção: Todos os colaboradores

Objectivos Específicos: No final da acção os formandos(as) deverão ser capazes de:
Efectuar a correcta gestão dos resíduos; Utilizar corretamente os produtos químicos; Respeitar as regras de prevenção de acidentes de natureza ambiental e saber como proceder em caso de acidente; Respeitar as boas práticas ambientais.

Data: 16/02/17 das 15:00 às 16:00 Duração da acção (em horas): 1H

Local de Formação: Penalva do Castelo - Casa da Insua

C - DOCUMENTOS ENTREGUES (se aplicável)

Designação	Descrição	Qtd

D - IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Nome (preencher com LETRA MAIÚSCULA)	Documento Identificação (BI, CC, TR, PP)	N.º de Empresa/ Funcionário N.º Empregado (PT) N.º MIFARE (SP)	Assinatura
JESSICA DA FONTE BARBOSA			Barbosa
MARA DA CONCEIÇÃO JESUS PINTO			Conceição Pinto
BEATRIZ ALMEIDA SANTOS			Beatriz Santos
MARA JOÃO NASCIMENTO S. MOURA			João Moura
ANA CLÁUDIA GOMES CONCEIÇÃO			Cláudia Conceição
RODRIGO MIGUEL F. L. PINA			Rodrigo Pina
MARA ISABEL F. AMARAL FERREIRA			Isabel Ferreira
JOSE ANTONIO DO BEN VASCONCELOS			Jose Vasconcelos

E - SUMÁRIO DA SESSÃO

Gestão de resíduos; Gestão de Produtos Químicos; Prevenção de Acidentes de Natureza Ambiental; Boas práticas ambientais.

F - IDENTIFICAÇÃO DO FORMADOR(A)

Nome: JOANA MENDES ; Catarina Se
N.º Firma/ Funcionário: - ; 145/194

Assinatura: Joana Mendes ; Catarina Se
Departamento de: 145

Anexo 24. Listas de Verificação Ambiental

Lista de Verificação Ambiental

Unidade: Paradores para da Insua



Data de realização da auditoria: 28/03/2017

Pontos Analisar:	AV	NC	NA	Observações
1 Resíduos				
1.1 Existe uma separação adequada dos resíduos? (Não há mistura de resíduos)	3			1.2. Os resíduos não se encontram dentro de contentores, no entanto foi adjudicada proposta para a colocação de contentores
1.2 Existem contentores para todas as tipologias de resíduos?	2	X		
1.3 Os contentores encontram-se devidamente identificados?	4*			
1.4 Há acumulação de resíduos?	4			
2 Produtos Químicos				
2.1 Os PQ's encontram-se devidamente identificados (rotulados)?	4			2.4. Recipiente com areia seca na área de manutenção
2.2 Encontram-se disponibilizadas as fichas de dados de segurança de todos os produtos?	4			
2.3 Os produtos encontram-se sobre bacia de retenção ou manta absorvente?	4			
2.4 Existem meios de contenção de derrames?	4			
3 Formação				
3.1 Boas práticas ambientais	4			3.3. Ainda não foram realizados os simulacros
3.2 Gestão de resíduos	4			
3.3 Prevenção de acidentes de natureza ambientais (realização de simulacros)	3			
4 Água				
4.1 Registo mensal dos consumos de água	4			4.3, 4.4, 4.5. Piscina exterior não está a ser utilizada
4.2 Informação ao cliente para a redução do consumo de água	4			
4.3 Os livros de registo sanitários estão a ser preenchidos corretamente?			X	
4.4 Controlo de cloro pH e temperatura da piscina			X	
4.5 Análises de controlo microbiológico e físico-químicos da água da piscina			X	
5 Geral				
5.1 Política de Qualidade e Ambiente afixada?	4			5.4. Não houve nenhuma reclamação a nível ambiental
5.2 O SGQA encontra-se disponibilizado a todos os colaboradores?	4			
5.3 Os registos de manutenção encontram-se devidamente preenchidos, actualizados e organizados?	4			
5.4 Nº de reclamações ambientais	4			

TOTAL: 3.8

Legenda: AV - Avaliação; NC - Não conforme; NA - Não aplicável

AV - Avaliação:

- 1 - Mau (Não conformidade com correção imediata e com implementação obrigatória de ações corretivas)
- 2 - Insuficiente (Não conformidade com implementação de ações corretivas)
- 3 - Razoável (Implementação de ações de melhoria)
- 4 - Bom

Nota: As ações corretivas e de melhoria serão registadas no mapa de gestão de melhoria

Responsável pela Verificação: Joana Pendero

*Os locais onde se encontram armazenados os resíduos estão identificados.

Lista de Verificação Ambiental

Unidade: Parador Casa da Inua



Data de realização da auditoria: 16/02/2017

Pontos Analisar:	AV	NC	NA	Observações
1 Resíduos				
1.1 Existe uma separação adequada dos resíduos? (Não há mistura de resíduos)	3			1.2. Os resíduos não se encontravam dentro de contentores, no entanto já foram solicitados brevemente a vários operadores de resíduos
1.2 Existem contentores para todas as tipologias de resíduos?	2	X		
1.3 Os contentores encontram-se devidamente identificados?	4*			
1.4 Há acumulação de resíduos?	4			
2 Produtos Químicos				
2.1 Os PQ's encontram-se devidamente identificados (rotulados)?	4			2.4. Recipiente com areia seca na área da manutenção
2.2 Encontram-se disponibilizadas as fichas de dados de segurança de todos os produtos?	4			
2.3 Os produtos encontram-se sobre bacia de retenção ou manta absorvente?	4			
2.4 Existem meios de contenção de derrames?	4			
3 Formação				
3.1 Boas práticas ambientais	4			3.1; 3.2. Formação de sensibilização ambiental a todos os colaboradores. Ainda não foram realizadas as simulações
3.2 Gestão de resíduos	4			
3.3 Prevenção de acidentes de natureza ambientais (realização de simulacros)	3			
4 Água				
4.1 Registo mensal dos consumos de água	4			4.3, 4.4, 4.5. Piscina exterior não está a ser utilizada
4.2 Informação ao cliente para a redução do consumo de água	4			
4.3 Os livros de registo sanitários estão a ser preenchidos corretamente?			X	
4.4 Controlo de cloro pH e temperatura da piscina			X	
4.5 Análises de controlo microbiológico e físico-químicos da água da piscina			X	
5 Geral				
5.1 Política de Qualidade e Ambiente afixada?	4			5.4. Não houve nenhuma reclamação a nível ambiental
5.2 O SGQA encontra-se disponibilizado a todos os colaboradores?	3			
5.3 Os registos de manutenção encontram-se devidamente preenchidos, actualizados e organizados?	4			
5.4 Nº de reclamações ambientais	4			

TOTAL: 3.7

Legenda: AV - Avaliação; NC - Não conforme; NA - Não aplicável

AV - Avaliação:

- 1 - Mau (Não conformidade com correção imediata e com implementação obrigatória de ações corretivas)
- 2 - Insuficiente (Não conformidade com implementação de ações corretivas)
- 3 - Razoável (Implementação de ações de melhoria)
- 4 - Bom

Nota: As ações corretivas e de melhoria serão registadas no mapa de gestão de melhoria

Responsável pela Verificação:

Josina Mendes

* Os locais onde se encontram armazenados os resíduos estão identificados.

Lista de Verificação Ambiental

Unidade: Parador Casa da Insua



Data de realização da auditoria: 20/01/2017

Pontos Analisar:	AV	NC	NA	Observações
1 Resíduos				
1.1 Existe uma separação adequada dos resíduos? (Não há mistura de resíduos)	3			1.2. Os resíduos não se encontravam dentro de contentores e não estavam identificados
1.2 Existem contentores para todas as tipologias de resíduos?	2	X		
1.3 Os contentores encontram-se devidamente identificados?	2	X		
1.4 Há acumulação de resíduos?	4			
2 Produtos Químicos				
2.1 Os PQ's encontram-se devidamente identificados (rotulados)?	4			2.4. Recipiente com areia seca
2.2 Encontram-se disponibilizadas as fichas de dados de segurança de todos os produtos?	4			
2.3 Os produtos encontram-se sobre bacia de retenção ou manta absorvente?	4			
2.4 Existem meios de contenção de derrames?	4			
3 Formação				
3.1 Boas práticas ambientais	1	X		3.1; 3.2; 3.3. Não se pôde formar a nível ambiental
3.2 Gestão de resíduos	1	X		
3.3 Prevenção de acidentes de natureza ambientais (realização de simulacros)	1	X		
4 Água				
4.1 Registo mensal dos consumos de água	4			4.3; 4.4; 4.5. Piscina exterior não está a ser utilizada
4.2 Informação ao cliente para a redução do consumo de água	4			
4.3 Os livros de registo sanitários estão a ser preenchidos corretamente?			X	
4.4 Controlo de cloro pH e temperatura da piscina			X	
4.5 Análises de controlo microbiológico e físico-químicos da água da piscina			X	
5 Geral				
5.1 Política de Qualidade e Ambiente afixada?	1	X		5.4. Não houve nenhuma reclamação a nível ambiental
5.2 O SGQA encontra-se disponibilizado a todos os colaboradores?	3			
5.3 Os registos de manutenção encontram-se devidamente preenchidos, actualizados e organizados?	4			
5.4 Nº de reclamações ambientais	4			

TOTAL: 2.9

Legenda: AV - Avaliação; NC - Não conforme; NA - Não aplicável

AV - Avaliação:

- 1 - Mau (Não conformidade com correção imediata e com implementação obrigatória de ações corretivas)
- 2 - Insuficiente (Não conformidade com implementação de ações corretivas)
- 3 - Razoável (Implementação de ações de melhoria)
- 4 - Bom

Nota: As ações corretivas e de melhoria serão registadas no mapa de gestão de melhoria

Responsável pela Verificação: Joana Mendes

Anexo 25. MOD 1.17 – Mapa da Gestão da Melhoria

Nº ação	Data abertura	Origem	Descrição	Causa	Medidas a implementar	Responsável	Data prevista	Data de resposta	Justificação de desvios na implementação	Análise eficácia das ações implementadas / Evidências / Observações	Data de fecho	Estado
1	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Verificar a necessidade de aplicação do regime LUA	Existência de SPP na unidade	-A unidade deve avaliar a aplicabilidade do licenciamento LUA através da análise do DL nº75/2015; Caso seja aplicável: deve ser feito o pedido do TUA, através da entrega do dossier único eletrónico, contendo todos os elementos instrutórios exigidos. O dossier eletrónico é apresentado mediante o preenchimento do formulário eletrónico no balcão único do SILIAMB, o qual é constituído por vários módulos de informação comum a todos os regimes ambientais abrangidos; Manter comprovativo do pagamento da taxa ambiental única (TAU).	Administração Resp. Ambiente	mar/17	31-01-2017		Foi realizada a simulação na plataforma SILIAMB através das quantidades armazenadas de produtos químicos que a unidade possui e verificou-se que não estamos abrangidos pelo diploma.	31-01-2017	Fechado
2	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Criar registo de controlo de consumos da unidade	Necessidade de monitorização do consumo de recursos naturais	Preencher o MOD 1.23 - mapa de consumos de água e energia com os dados de 2015 e 2016; A partir de 2017, registar mensalmente os consumos da unidade no documento acima referido	Diretor da Unidade	fev/17					Aberto
3	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Dotar a unidade de um armazém de resíduos perigosos	Necessidade de gerir os resíduos das SPP produzidos na unidade	Criar um espaço com condições adequadas para o armazenamento de resíduos perigosos (identificado, fechado, com bacias de retenção, chão impermeável, longe de cursos de água)	Administração; Diretor da Unidade	mar/17					Aberto

4	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Corrigir a chaminé	Incumprimento legal	Aumentar a altura da chaminé de forma a ficar com uma altura mínima de 10 m e 3 m acima da mais elevada das cumeeiras dos telhados do edifício em que está implantada; durante a reconstrução da chaminé devem ser implementadas tomas, sendo a sua quantidade dependente do diâmetro da respetiva chaminé (< 0,35 m - 1 toma; >0,35 m - 2 tomas); não podem ser aplicados chapéus ou dispositivos similares que condicionem a boa dispersão dos poluentes.	Administração	mai/17					Aberto
5	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Dotar os equipamentos de refrigeração e ar condicionado, com carga sup. a 3Kg, com uma placa sinalética	Necessidade de prevenir acidentes de natureza ambiental	Colocar em cada equipamento com carga sup. a 3Kg uma placa com resp. carga do fluido de refrigeração.	Diretor da Unidade	mai/17		os equipamentos sup. 3 Kg que a unidade possui são equipamentos com R22. Durante o ano de 2017 serão reconvertidos para um gás fluorado. Nessa altura será colocada a placa com resp. identificação.			Aberto

6	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Dotar todos os produtos químicos com a resp. FDS atualizadas	Necessidade de prevenir acidentes de natureza ambiental	Solicitar FDS atualizadas e substituindo as que se encontrem com a simbologia antiga	Diretor da Unidade	mai/17		Todos os produtos químicos possuem FDS, no entanto alguns deles ainda possuem FDS com simbologia antiga, estando-se a fazer a atualização.			Aberto
7	05-12-2016	Relatório de conformidade legal	Certificar a unidade segundo o SCE	Incumprimento legal	-Obter pré-certificado e certificado SCE; Realizar de registo dos mesmos no portal SCE pelo PQ (perito qualificado), procedendo ao pagamento da taxa; Dispor de um TIM (Técnico de instalação e manutenção) adequado.	Administração	jun/17		Foi feita a contratação de um perito para o grupo Visabeira que ficará responsável pela certificação da unidade			Aberto
8	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Realização de simulacros	Necessidade de sensibilizar trabalhadores relativamente a como atuar em caso de acidente de natureza ambiental	Realização de exercícios simulados de incêndios, derrames, explosões, fugas de CFCs, inundações e foco de legionella; Averiguar se os trabalhadores sabem como atuar em cada situação de emergência	Resp. Ambiente	mai/17					Aberto
9	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Dotar a unidade de kit's de contenção de derrames	Necessidade de minimizar impactes ambientais dos derrames	Adequirir kit's de contenção de derrames para colocar nos locais de armazenamento e manuseamento dos produtos químicos	Diretor da Unidade	Fev/Mar 2017	20/01/2017		A unidade possui um recipiente com areia seca (relatório da visita ambiental no dia 20/01/2017)	20/01/2017	Fechado

10	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Dotar os trabalhadores de formação em gestão de produtos químicos, gestão de resíduos, boas práticas ambientais e prevenção de acidentes de natureza ambiental	Necessidade de sensibilizar o trabalhadores relativamente aos aspetos ambientais da unidade	Realização de ações de formação no âmbito da gestão de produtos químicos, incluindo o seu armazenamento, manuseamento e a interpretação das FDS; Realização de ações de formação na âmbito da gestão de resíduos, incluindo a sua correta separação, o seu acondicionamento e o seu encaminhamento para operadores licenciados; Realização de ações de formação na âmbito das boas práticas ambientais, incluindo a proteção da natureza, da água e do ar, a diminuição do consumo de água e a diminuição do consumo de energia; Realização de ações de formação no âmbito da prevenção de acidentes de natureza ambiental, incluindo prevenção de incêndios, inundações, derrames de SPP, fugas de CFC's e aparecimento de legionella	Resp. Ambiente	Fev/Mar 2017	16-02-2017		Registos de formação: 02-02-2017 16-02-2017	16-02-2017	Fechado
11	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Dotar os quartos com informação sobre boas práticas ambientais	Necessidade de sensibilizar os hóspedes relativamente à utilização racional dos recursos naturais	Colocar nos quartos da unidade placas/folhetos informativos com medidas para diminuir o consumo de água e energia	Diretor da Unidade	Fev/Mar 2017	20-02-2017		Devido à certificação Paradores, o folheto apenas se encontra em espanhol, inglês, francês e alemão, contudo está a ser traduzido para ser implementado em português.	20-02-2017	Fechado
12	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Dotar a unidade do manual do SGQA	Necessidade de pôr em prática medidas, processos e procedimentos propostos pelo SGQA	Distribuir pelos vários locais da unidade os documentos associados ao SGQA, para consulta por parte dos trabalhadores	Resp. Ambiente; Diretor da Unidade	Fev/Mar 2017	28/03/2017		Disponibilização do manual a todos os trabalhadores da unidade (verificado na visita ambiental do dia 28/03/2017)	28/03/2017	Fechado

13	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Equipar o Parque de resíduos com meios de contentorização adequados	Início da separação de todos os resíduos da unidade	Dotar a unidade de contentores/ recipientes para cada tipo de resíduo (orgânicos, papel/cartão, plástico/metall, vidro, RSUs, óleos alimentares, lâmpadas, tinteiros e toners, REEE), identificando-os devidamente, de forma a possibilitar o encaminhamento para operador licenciado	Administração ; Resp. Ambiente	Fev/Mar 2017					Aberto
14	03/01/2017	Programa de Gestão Ambiental	Dotar a unidade de ecopontos domésticos	Início da separação de todos os resíduos da unidade	Distribuir ecopontos pelos vários locais da unidade, de modo a possibilitar a separação dos resíduos por parte dos clientes e trabalhadores	Administração ; Diretor da unidade	Fev/Mar 2017					Aberto
15	23-01-2017	Aspetos ambientais	-	-	Realização de ação de formação sobre SPP	Resp. Amb	Fev/Mar 2017	16-02-2017		Registos de formação: 02-02-2017 16-02-2017	16-022017	Fechado
16	23-01-2017	Aspetos ambientais	-	-	Realização de ação de formação sobre ANA	Resp. Amb	Fev/Mar 2017	16-02-2017		Registos de formação: 02-02-2017 16-02-2017	16-022017	Fechado
17	23-01-2017	Aspetos ambientais	-	-	Realização de ação de formação sobre a correta manutenção dos locais que podem estar em contacto com água tépida entre os 20 e os 45°C	Resp. Amb	Fev/Mar 2017	16-02-2017		Registos de formação: 02-02-2017 16-02-2017	16-022017	Fechado
18	23-01-2017	Aspetos ambientais	-	-	Controlo e manutenção dos equipamentos	Resp. Manutenção	Fev/Mar 2017					Aberto
19	23-01-2017	Aspetos ambientais	-	-	Dotar a unidade de contentores/ recipientes para cada tipo de resíduo (orgânicos, papel/cartão, plástico/metall, vidro, RSUs, óleos alimentares, lâmpadas, tinteiros e toners, REEE), identificando-os devidamente, de forma a possibilitar o encaminhamento para operador licenciado	Administração ; Resp. Ambiente	Fev/Mar 2017					Aberto

20	23-01-2017	Visita Ambiental de 20/01/2017	Ausência de contentores para as várias tipologias de resíduos	Ainda não existe empresa que efetue a gestão global dos resíduos que inclua a colocação dos resp. contentores	Efetuar uma consulta no mercado para uma gestão adequada dos resíduos produzidos (colocação dos contentores, recolha e tratamento dos resíduos)	Administração ; Resp. Ambiente; Resp. Unidade	mar/17			Foi adjudicada, no dia 24/03/2017, proposta para a colocação de contentores		Aberto
21	23-01-2017	Visita Ambiental de 20/01/2017	Ausência de identificação dos contentores de resíduos	Uma vez que não existia contentores os locais de armazenamento não se encontram identificados	Identificar os locais de armazenamento de resíduos	Resp.Amb.	fev/17	16-02-2017		Relatório da visita ambiental no dia 16/02/2017	16-022017	Fechado
22	23-01-2017	Visita Ambiental de 20/01/2017	Ausência da formação a nível ambiental (boas práticas ambientais, gestão de resíduos e prevenção ANA)	Devido à grande rotatividade de trabalhadores neste ramo de atividade, as pessoas que atualmente estão ao serviço ainda não possuem formação	Formação de sensibilização ambiental a todos os colaboradores.	Resp. Ambiente	Fev/Mar 2017	16-02-2017		Registos de formação: 02-02-2017 16-02-2017	16-022017	Fechado
23	23-01-2017	Visita Ambiental de 20/01/2017	Verificou-se que não se encontrava disponível a política de qualidade e ambiente	O SGQA ainda não estava implementado	Afixar a política de QA na unidade	Resp. Unidade	fev/17	16-02-2017		Relatório da visita ambiental no dia 16/02/2017	16-022017	Fechado
24	20-02-2017	Visita Ambiental de 16/02/2017	Ausência de contentores para as várias tipologias de resíduos	Ainda não existe empresa que efetue a gestão global dos resíduos que inclua a colocação dos resp. contentores	Efetuar uma consulta no mercado para uma gestão adequada dos resíduos produzidos (colocação dos contentores, recolha e tratamento dos resíduos)	Administração ; Resp. Ambiente; Resp. Unidade	mar/17			Foi adjudicada, no dia 24/03/2017, proposta para a colocação de contentores		Aberto

25	29-03-2017	Visita Ambiental de 28/03/2017	Ausência de contentores para as várias tipologias de resíduos	Ainda não existe empresa que efetue a gestão global dos resíduos que inclua a colocação dos resp. contentores	Efetuar uma consulta no mercado para uma gestão adequada dos resíduos produzidos (colocação dos contentores, recolha e tratamento dos resíduos)	Administração ; Resp. Ambiente; Resp. Unidade	mar/17				Foi adjudicada, no dia 24/03/2017, proposta para a colocação de contentores		Aberto
----	------------	---------------------------------------	---	---	---	---	--------	--	--	--	---	--	--------